



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2024

Somos
Sostenibilidad

GRUPO **ice**

Créditos

Reporte de Sostenibilidad Grupo ICE 2024

Recopilación, análisis y redacción

Ivonne Hernández Camacho
Esteban Gutiérrez Madrigal
Annie Chinchilla Mata

Revisión técnica

Marlen Venegas Oviedo
Randall Retana Moreno

Revisión de estilo y diseño

Isabel Zúñiga García
Carlos Muñoz Hernández

Diseño y montaje

Víctor Navarro Chaves

Fotografías

Grupo ICE y Adobe Stock

Este reporte es una publicación coordinada por la División Estrategia y Gestión Corporativa y editada por la Dirección de Comunicación y Relaciones Corporativas, ambas de Grupo ICE.

2025

Contenido

ACERCA DEL REPORTE	06
SECCIÓN A: SOMOS GRUPO ICE	07
¿QUIÉNES SOMOS?	11
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	12
PRESENCIA NACIONAL	13
NUESTRAS CADENAS DE VALOR	15
PRINCIPALES SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE GRUPO ICE	19
SECCIÓN B: GOBERNANZA DE GRUPO ICE	26
SOBRE EL CONSEJO DIRECTIVO	27
EMPRESAS GRUPO ICE Y EMPRESAS CON PARTICIPACIÓN	35
CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE GRUPO ICE	36
GESTIÓN DE RIESGOS	38
SECCIÓN C: MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS	42
NUESTROS TEMAS MATERIALES	43
NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	44
GRUPO ICE: HITOS DE <i>TRIPLE UTILIDAD</i> EN 2024	45
ECONÓMICOS	46
SOCIALES	47
AMBIENTALES	48
SECCIÓN D: RENDICIÓN DE CUENTAS POR DIMENSIÓN	49
DIMENSIÓN AMBIENTAL	49
DESEMPEÑO AMBIENTAL DE GRUPO ICE	50
DIMENSIÓN SOCIAL	62
DESEMPEÑO SOCIAL DE GRUPO ICE	63
DIMENSIÓN ECONÓMICA	77
DESEMPEÑO ECONÓMICO DE GRUPO ICE	78

SECCIÓN E: ALIANZAS, MEMBRESÍAS Y RECONOCIMIENTOS	99
ALIANZAS	100
MEMBRESÍAS Y REPRESENTACIONES	101
RECONOCIMIENTOS	101

Índice de figuras

Figura 1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE GRUPO ICE	12
Figura 2	PRESENCIA NACIONAL	14
Figura 3	CADENA DE VALOR DEL ICE	16
Figura 4	CADENA DE VALOR DE CNFL	17
Figura 5	CADENA DE VALOR DE RACSA	18
Figura 6	PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DEL ICE Y SUS EMPRESAS	35
Figura 7	PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DEL ICE Y SUS EMPRESAS EN OTRAS EMPRESAS	36
Figura 8	FLUJO DE PROCESO COSO ERM	40
Figura 9	ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACIÓN FINANCIERA. EN MILLONES DE COLONES. AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024	85
Figura 10	ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS Y OTROS RESULTADOS INTEGRALES. EN MILES DE COLONES. AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024	88



ACERCA DEL REPORTE

Para Grupo ICE es motivo de gran satisfacción la presentación del segundo *Reporte de Sostenibilidad*, realizado conforme a la metodología de la *Iniciativa Global de Reportes* (GRI, por sus siglas en inglés), el cual comprende del 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024. Este documento fue aprobado por el Consejo Directivo del ICE, según el artículo 7 del *Capítulo II* de su *Sesión 6702*, del 19 de agosto de 2025.

Compartimos con nuestras partes interesadas el desempeño que tuvimos para cada uno de los pilares de la sostenibilidad, que incluye acciones en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobernanza, y desarrolla los resultados obtenidos producto de la implementación de la *Estrategia Corporativa*, misma que nace de la construcción conjunta entre las diversas estructuras de toma de decisiones, desde el Consejo Directivo hasta los equipos tácticos y operativos.

La organización realizó varias actualizaciones en el período objeto de este documento, dado que es el segundo en su forma.

Este documento está disponible en el sitio web de Grupo ICE, en:

<https://www.grupoice.com/wps/portal/ICE/Transparencia/informes/sostenibilidad>

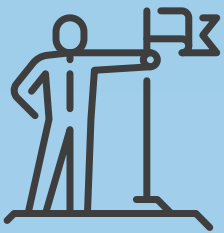
Para información adicional, puede contactarnos en el correo electrónico:

sostenibilidadgrupoice@ice.go.cr

SECCIÓN A: SOMOS GRUPO ICE

NUESTRA MISIÓN

Brindar energía, conectividad y servicios digitales, seguros y sostenibles a los habitantes de Costa Rica.



Esta misión muestra la razón de ser de las empresas de Grupo ICE, es decir, el fin para el cual fue creada cada una de estas. En este sentido, fiel a su trayectoria histórica, se busca continuar siendo el motor de desarrollo del país, mejorar las condiciones de las personas, propiciar un ambiente laboral satisfactorio, reducir el impacto de sus operaciones en el ambiente y potenciar su restauración, así como generar rentabilidad o excedentes para los negocios en competencia y rédito para la inversión en los servicios públicos. Lo anterior, mediante el suministro de soluciones de telecomunicaciones y electricidad (conjuntas o por negocio), a precios y tarifas competitivas, procurando un acceso universal y de calidad en todas las regiones de Costa Rica, para mejorar las condiciones de vida de las personas, así como escalarlo en los países en que se incursione.



NUESTRA VISIÓN

Grupo ICE liderará la electrificación renovable de la economía y proveerá al país de un ecosistema seguro de telecomunicaciones digitales de última generación.

Esta visión muestra hacia dónde se dirige la organización (a lo que aspira convertirse), según las tendencias de las industrias en que opera, las capacidades de sus negocios, las necesidades de la sociedad y las partes interesadas que demandan una gestión transparente, sostenible y búsqueda permanente de la excelencia en las operaciones que realiza.

La corporación Grupo ICE ambiciona un nuevo reto, que va más allá de la universalización del servicio eléctrico y la expansión de las telecomunicaciones por el territorio nacional: pretende ser la guía que permita al país reducir el consumo de hidrocarburos, como fuente de energía, por medio de electricidad sostenible y generada con recursos propios y limpios (electrificación renovable de la economía) como parte del aporte a los objetivos climáticos mundiales.



NUESTROS NEGOCIOS



Electricidad

Ofrecemos servicios eléctricos y productos especiales para hogares, empresas e industria en general.



Telecomunicaciones

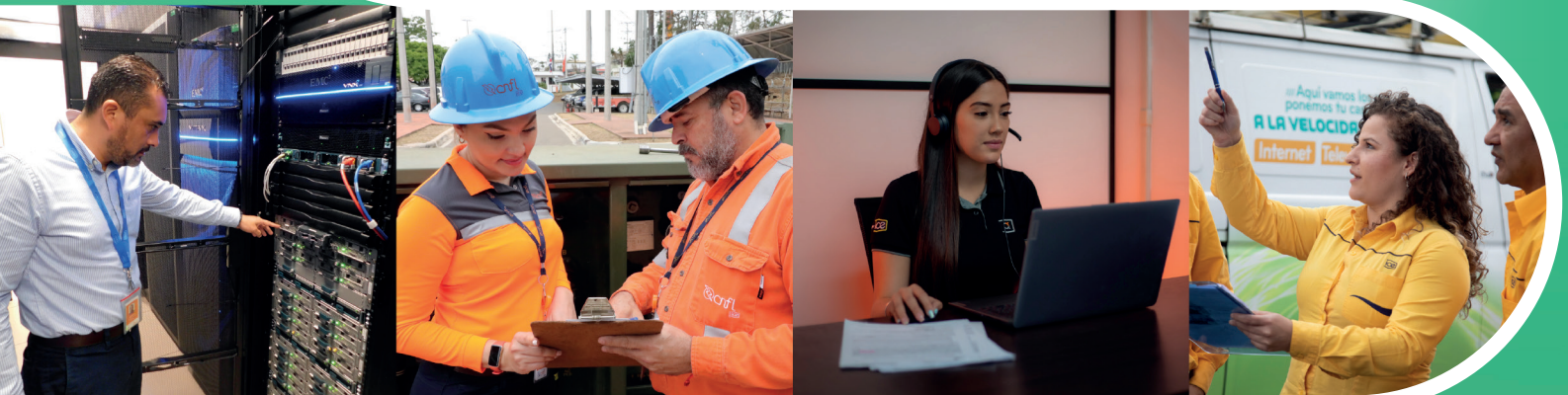
Brindamos soluciones de telecomunicaciones para satisfacer las necesidades de hogares y negocios.

NUESTRA GENTE

Grupo ICE está compuesto por 17.687 personas trabajadoras, de las cuales el 77% corresponde a hombres y el 23% a mujeres. Del total, a diciembre de 2024 se contabilizaron 3.534 personas trabajadoras en la planilla temporal de **proyectos**.



NUESTRAS MARCAS



VALORES GUÍA



INTEGRIDAD

Ser coherente entre lo que se dice y lo que se hace, de forma que se evidencien conductas de confianza, transparencia, honradez, rectitud y respeto, orientadas al desarrollo de las personas.



COMPROMISO

Sentir orgullo de trabajar y ser parte de Grupo ICE, en la medida que se genera valor desde cada puesto de trabajo y se contribuye con el desarrollo de la organización, conscientes de la importancia del servicio que se brinda al País.



EXCELENCIA

Buscar permanentemente resultados extraordinarios que impacten los objetivos y metas de Grupo ICE, mediante la innovación, la mejora continua, los ambientes colaborativos y las metodologías ágiles, que promuevan una cultura de rendición de cuentas, así como, el desarrollo del potencial humano.

¿QUIÉNES SOMOS?

Grupo ICE está integrado por cuatro empresas que ofrecen soluciones de vanguardia en electricidad y telecomunicaciones a los habitantes de Costa Rica: el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), Radiográfica Costarricense (RACSA) y Gestión Cobro.

Si bien la CNFL y RACSA se fundaron décadas antes, es tras su integración al ICE –en la década de los años 60– que fortalecen su aporte a la electrificación y las telecomunicaciones, con sentido social y ambiental.

Hoy, por ejemplo, el ICE y la CNFL suplen casi el 78% de la electricidad del país, con los mejores estándares de calidad y continuidad del servicio, a partir de energías renovables. Grupo ICE cuenta con una robusta red de 40 plantas de generación, además de sistemas de transmisión y distribución de vanguardia.

La Corporación es, además, referente mundial en la investigación y el desarrollo de energía geotérmica, y brinda al país una matriz eléctrica que combina diversas fuentes de generación: hidroeléctrica, geotérmica, solar y eólica. La térmica se utiliza como respaldo al sistema eléctrico nacional.

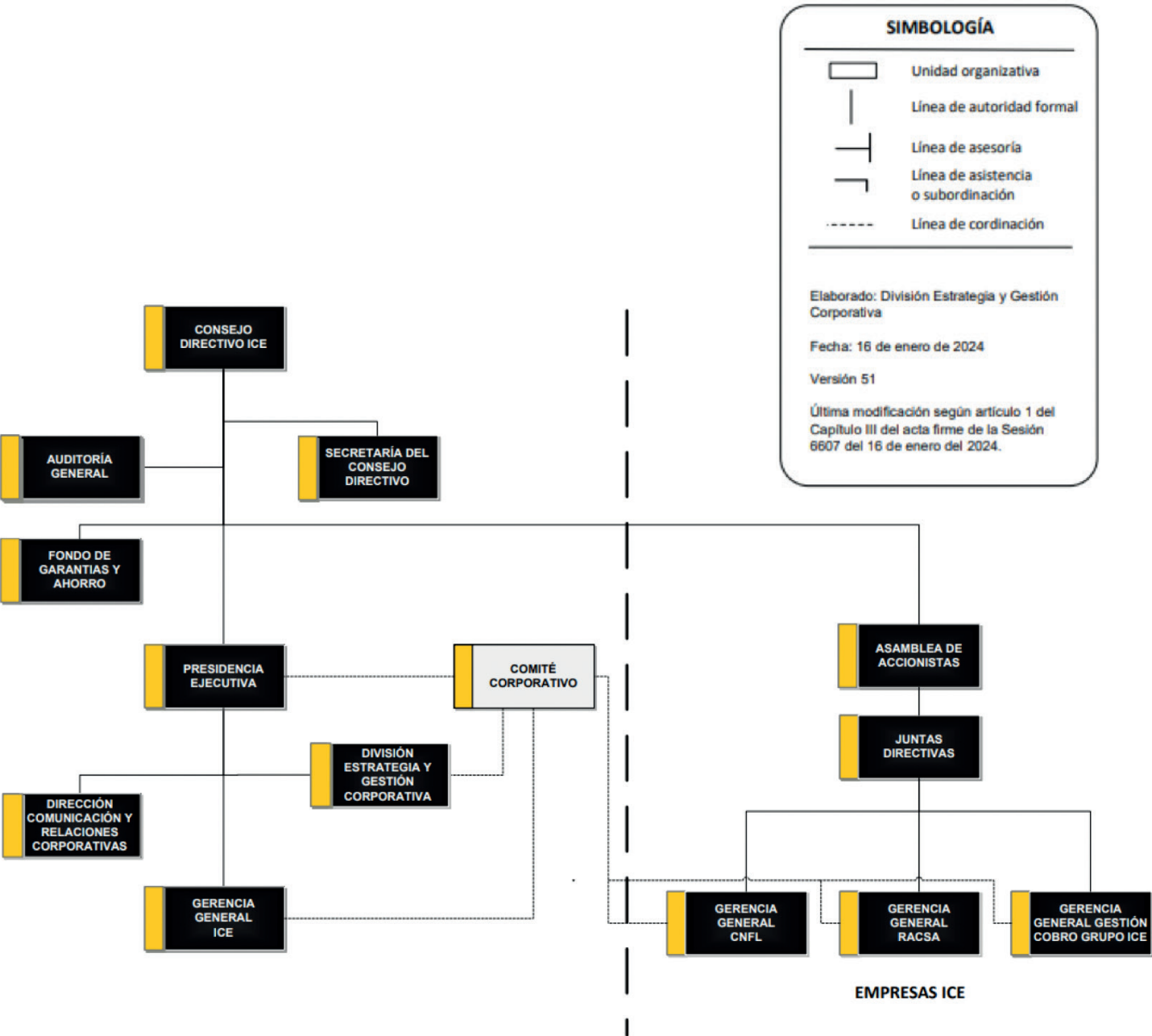
En telecomunicaciones, a través de su marca *kölbi*, ofrece la mejor experiencia en cobertura móvil.

Asimismo, cuenta con redes de fibra óptica, plataformas de comunicación satelital y conexiones submarinas de alta velocidad con el mundo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Consejo Directivo es el máximo órgano de gobierno de Grupo ICE. En la figura 1 se presenta la estructura organizacional, la cual abarca hasta el nivel de la Gerencia General de cada una de las empresas que lo conforman.

FIGURA 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE GRUPO ICE



FUENTE: División de Estrategia y Gestión Corporativa.

PRESENCIA NACIONAL

TABLA 1: PRESENCIA NACIONAL

• Alajuela

- Tienda *Kólbi* I Ciudad Quesada
- Tienda *Kólbi* II Ciudad Quesada
- Tienda *Kólbi* Aguas Zarcas
- Tienda *Kólbi* La Fortuna
- Agencia Alajuela
- Agencia Atenas
- Agencia Grecia
- Agencia San Ramón
- Agencia Naranjo
- Agencia Palmares
- Agencia San Pedro Poás
- Agencia Sarchí
- Agencia Orotina
- Tienda *Kólbi* City Mall
- Agencia Barrio San José
- Tienda *Kólbi* Plaza Real Alajuela
- Agencia Integrada Los Chiles
- Agencia Integrada Upala
- Agencia Integrada Guatuso
- Área Administrativa Región Central
- Centro Transferencia de Materiales Alajuela
- Oficina de Mantenimiento de Upala (Centro de Operaciones Upala)
- Oficina de Mantenimiento Guatuso
- Planta Hidroeléctrica Cariblanco
- Planta Hidroeléctrica Garita-Ventanas-Echandi
- Planta Hidroeléctrica Peñas Blancas
- Planta Hidroeléctrica Toro I
- Planta Hidroeléctrica Toro II
- Planta Hidroeléctrica Toro III
- Planta Térmica Orotina
- Plantel Cebadilla DGSNR
- Plantel Ciudad Quesada
- Plantel MET
- Plantel San Miguel de Naranjo
- Subestación Eléctrica Coyol
- Taller Cebadilla

• Cartago

- Agencia Integrada Juan Viñas
- Agencia Integrada Turrialba
- Tienda *Kólbi* Cartago
- Agencia Este Cartago
- Agencia Tres Ríos
- Tienda *Kólbi* Paseo Metrópoli
- Tienda *Kólbi* Terramall
- Área Administrativa Región Huetar Plantel Cóncavas
- Centro Transferencia de Materiales Turrialba
- Planta Hidroeléctrica Angostura
- Planta Hidroeléctrica Cachí
- Planta Hidroeléctrica La Joya
- Planta Hidroeléctrica Río Macho
- Plantel Cóncavas
- Plantel LIMAT
- Plantel Turrialba

• Guanacaste

- Agencia Telecomunicaciones Nicoya
- Agencia Telecomunicaciones Santa Cruz
- Agencia Integrada Liberia
- Agencia Integrada Cañas
- Agencia Integrada Santa Elena
- Tienda *Kólbi* Huacas
- Agencia Telecomunicaciones Filadelfia
- Tienda *Kólbi* Av. 25 Julio (Convenio ICE-RACSA)
- Agencia Integrada Nandayure
- Agencia Integrada Sámara
- Agencia Integrada Bagaces
- Agencia Integrada Tilarán
- Agencia Integrada Nosara
- Agencia Integrada Abangares
- Agencia Eléctrica San Francisco De Coyote
- Agencia Integrada La Cruz
- Agencia Integrada Nuevo Arenal
- Área Administrativa Región Chorotega
- Centro Transferencia de Materiales Cañas
- DOCSE Alterno
- Fuentes Geotérmicas
- Oficina de Mantenimiento Tilarán
- Planta Geotérmica Miravalles y Solar (PGMS)
- Planta Geotérmica Las Pailas I y II
- Planta Hidroeléctrica ARDESA-Tejona
- Planta Hidroeléctrica Miguel Dengo
- Plantel Cañas
- Plantel Curubandé

- Plantel Guayabal
- Plantel Liberia
- Plantel Mall Liberia
- Plantel Santa Rita
- Plantel Santa Rita
- Taller Tilarán

• Heredia

- DOCSE Principal
- Planta Hidroeléctrica El General
- Agencia Integrada Río Frío
- Agencia Telecomunicaciones Puerto Viejo
- Agencia Heredia
- San Antonio de Belén
- Tienda *Kólbi* Paseo de Las Flores
- Tienda *Kólbi* Oxígeno
- Tienda *Kólbi* Santo Domingo Heredia
- Tienda *Kólbi* San Francisco Heredia

• Limón

- Centro Transferencia de Materiales Guápiles
- Planta Térmica Guápiles
- Plantel Guápiles
- Plantel Limón
- Agencia Integrada Batán
- Tienda *Kólbi* Plaza Quizatlán
- Tienda *Kólbi* Urbana Limón
- Agencia Integrada Valle La Estrella
- Agencia Integrada Bribri
- Agencia Integrada Cariari
- Agencia Integrada Guácimo
- Agencia Integrada Guápiles
- Agencia Integrada Limón
- Agencia Integrada Siquirres
- Agencia Integrada Tortuguero
- Planta Hidroeléctrica Reventazón
- Planta Térmica Moín
- Plantel Bribri
- Plantel Leesville
- Plantel Moín
- Plantel Reventazón
- Plantel Valle la Estrella
- Subestación Eléctrica Cahuita
- Subestación Eléctrica Trapiche

• Puntarenas

- Agencia San Vito
- Agencia Palmer Norte
- Agencia Ciudad Neilly
- Agencia Golfito
- Agencia Puerto Jiménez
- Agencia Uvita
- Agencia Quepos
- Agencia Buenos Aires
- Agencia Río Claro
- Agencia Paso Canoas
- Agencia Dominical
- Agencia Buenos Aires Centro
- Agencia Parrita
- Agencia Integrada Cobano
- Agencia Integrada Puntarenas
- Agencia Integrada El Roble
- Agencia Integrada Esparza
- Agencia Integrada Jacó
- Agencia Integrada Paquera
- Agencia Telecomunicaciones Jicaral
- Agencia Integrada Miramar
- Centro Transferencia de Materiales Barranca
- Centro Transferencia de Materiales Los Chiles (Pérez Zeledón)
- Oficina de mantenimiento Cóbano
- Planta Térmica Garabito
- Plantel Área Técnica Jacó
- Plantel Barranca
- Plantel Barranca
- Plantel Ciudad Neilly (Antigua Planta)
- Plantel Palmer Norte
- Plantel Parrita
- Plantel Río Claro
- Plantel Santiago

San José

- Centro Transferencia de Materiales Río Claro
- Laboratorio Eficiencia Energética Pavas
- Plantel Los Chiles

- Bloque D
- Centros de Servicios y Laboratorios GDO
- Edificio DIPOA
- Laboratorio Eficiencia Energética Colima
- Planta Hidroeléctrica Pirris
- Plantel Abejón (Taller de Líneas de Transmisión)
- Plantel Colima
- Plantel Puriscal
- Plantel San Isidro
- Subestación Eléctrica La Caja
- Talleres Rincón Grande Pavas
- Agencia San Isidro Sur
- Agencia Pejibaye
- Agencia San Isidro Norte
- Agencia Las Mercedes
- Tienda *Kólbi* Monte General
- Agencia Aserri
- Agencia Cooperativa Sabana Norte
- Agencia Puriscal
- Agencia Desamparados
- Agencia Calle Tercera
- Agencia Ciudad Colón
- Agencia Coronado
- Agencia Pavas
- Agencia Plaza América
- Agencia San Marcos
- Agencia San Miguel Escazú
- Agencia Santa Ana
- Agencia Tibás
- Tienda *Kólbi* Correos Costa Rica
- Tienda *Kólbi* Plaza Lincoln
- Tienda *Kólbi* Mall San Pedro
- Tienda *Kólbi* Multicentro
- Tienda *Kólbi* Multiplaza del Este
- Tienda *Kólbi* Multiplaza Escazú

CNFL

Alajuela

- Planta de Generación CNFL Balsa Inferior
- Planta de Generación CNFL Ventanas
- Planta de Generación CNFL Río Segundo
- Planta de Generación CNFL Cote

Cartago

- Agencia CNFL Tres Ríos

San José

- Agencia Calle Primera
- Sucursal Escazú
- Sucursal Guadalupe
- Sucursal Desamparados
- Sucursal Central-Catedral
- Agencia Tres Ríos
- Planta de Generación CNFL Electróna
- Planta de Generación CNFL Belén
- Planta de Generación CNFL Brasil
- Planta de Generación Eólica Valle Central

Heredia

- Sucursal CNFL Heredia

Puntarenas

- Planta de Generación CNFL El Encanto

RACSA

San José

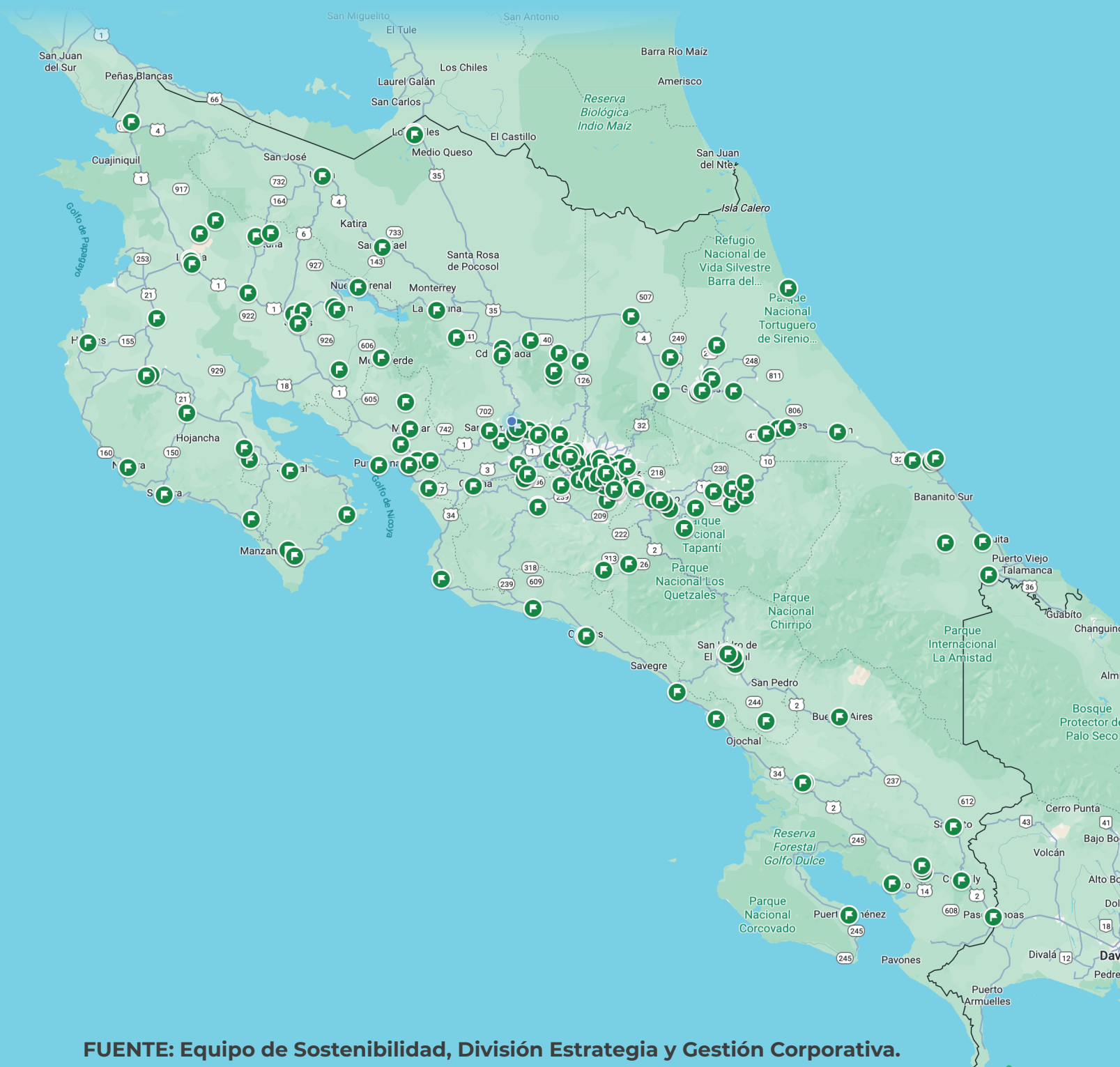
- Oficinas Centrales

GESTIÓN COBRO

San José

- Oficinas Centrales

FIGURA 2: PRESENCIA NACIONAL



NUESTRAS CADENAS DE VALOR

Las cadenas de valor de Grupo ICE, conformadas por el ICE, la CNFL y RACSA, presentan una estructura interdependiente que abarca la generación, la transmisión y la distribución de electricidad, así como telecomunicaciones y soluciones digitales.

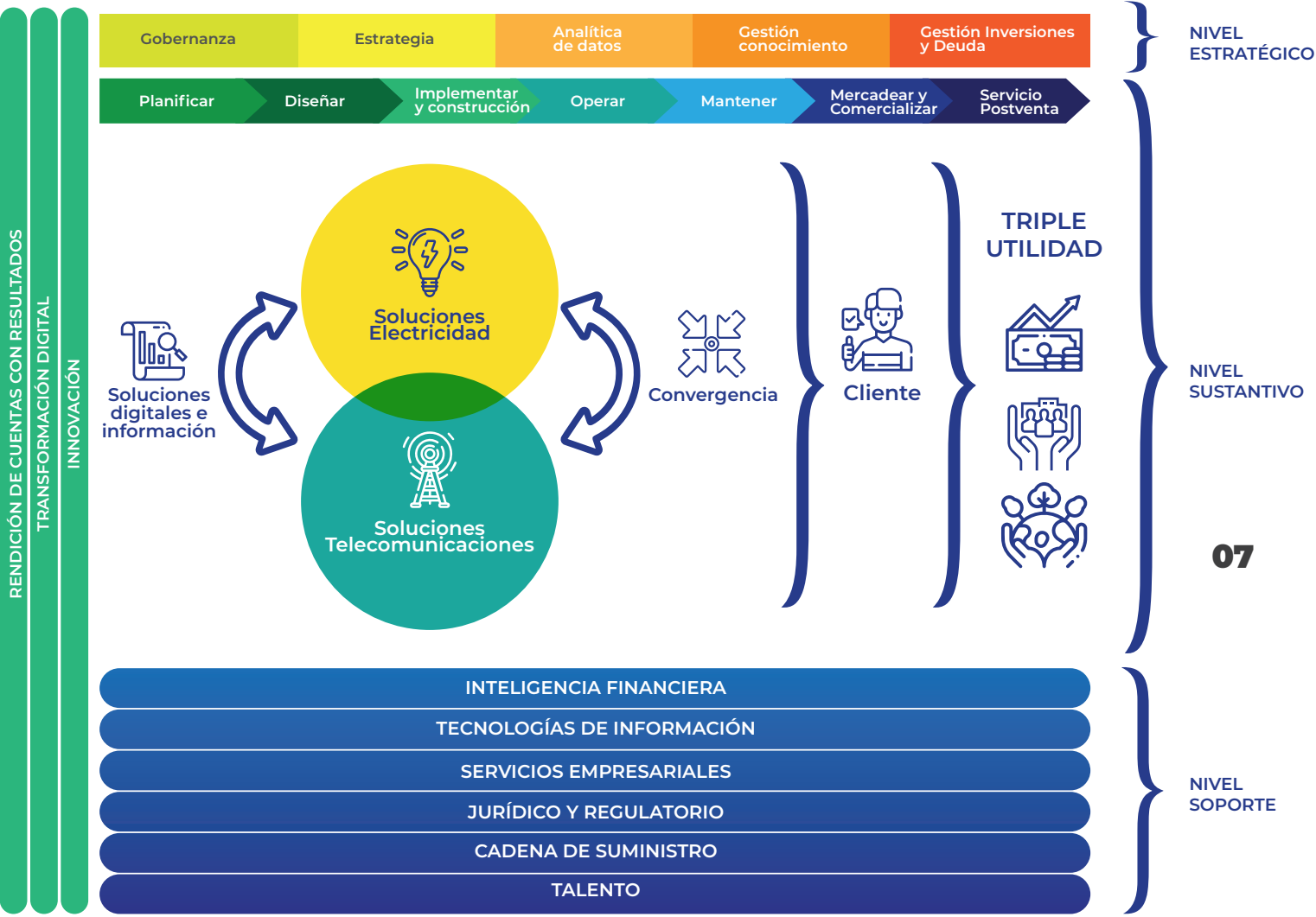
El ICE gestiona la infraestructura energética y de telecomunicaciones del país, asegurando la continuidad del servicio, basado en una matriz altamente renovable, que presenta oportunidades en la modernización de su red y la diversificación de las fuentes energéticas para adaptarse a los impactos del cambio climático.

La CNFL, especializada en distribución eléctrica, ha integrado criterios de eficiencia energética, electrificación rural y movilidad eléctrica, destacándose por su enfoque en sostenibilidad y carbono neutralidad, con oportunidades en la automatización de la red y la reducción de pérdidas técnicas.

RACSA, por su parte, opera en soluciones digitales y gestión de datos, con énfasis en conectividad, ciberseguridad y transformación digital. Sus oportunidades se encuentran en competitividad, diversificación de servicios y adaptación a la rápida evolución tecnológica.

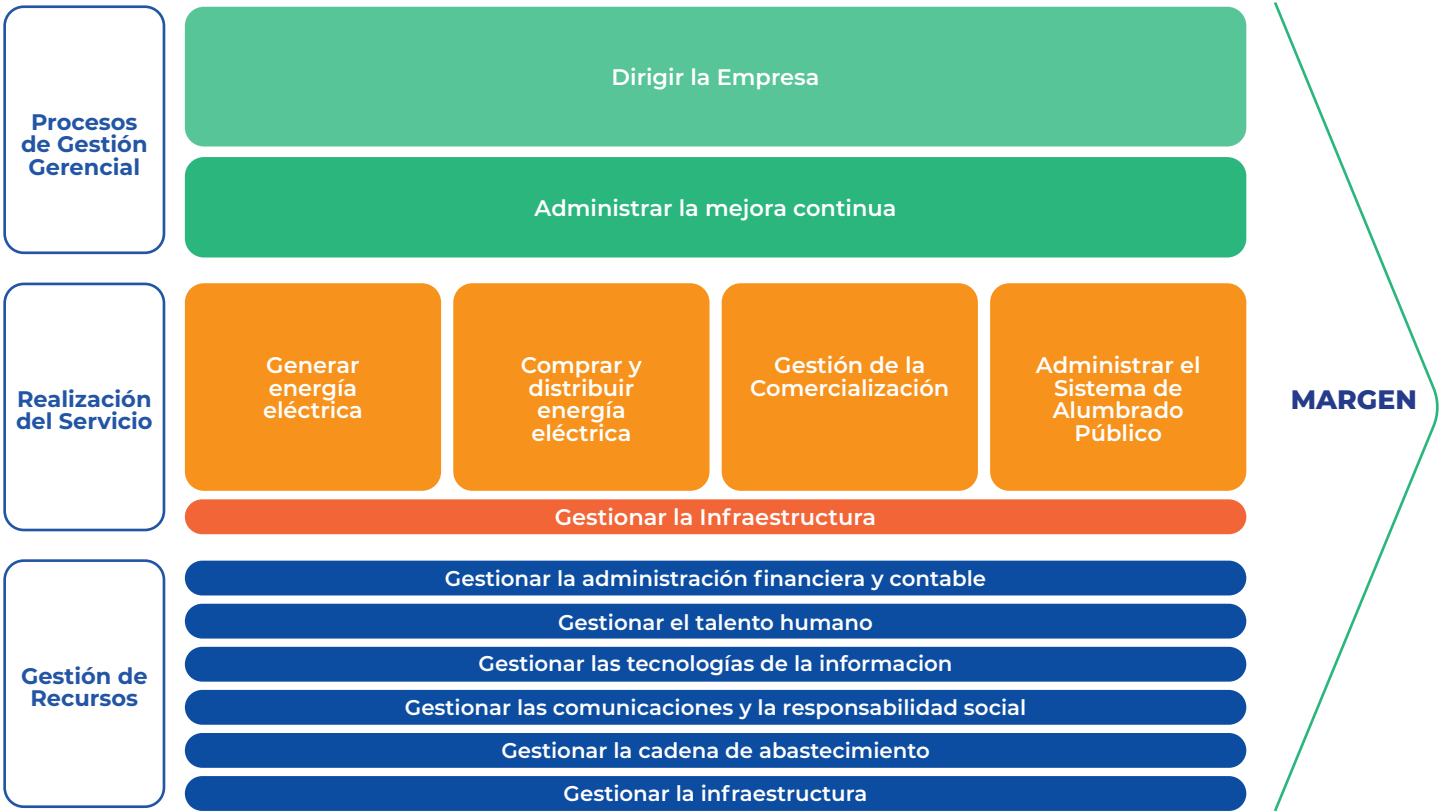
Las empresas de Grupo ICE han desarrollado y fortalecido cadenas de valor alineadas con la sostenibilidad, las oportunidades de fortalecimiento en gobernanza, la resiliencia operativa y la digitalización, para garantizar su viabilidad y su eficiencia a largo plazo. Para ello, han implementado acciones alineadas con los estándares *Global Reporting Initiative (GRI)*, adoptando prácticas de eficiencia energética y reduciendo las emisiones en sus operaciones.

FIGURA 3: CADENA DE VALOR DEL ICE



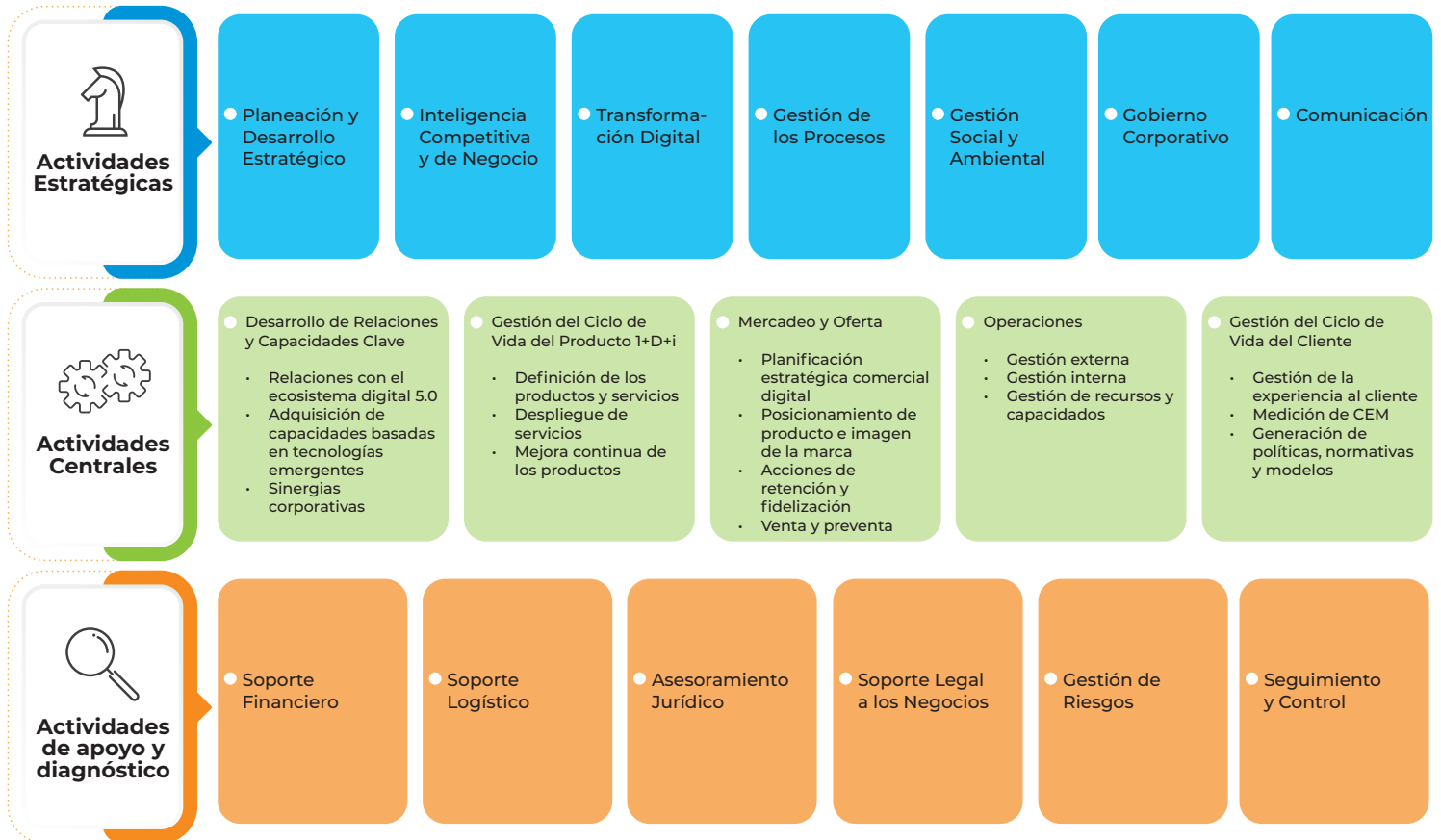
FUENTE: División Gestión Empresarial, ICE.

FIGURA 4: CADENA DE VALOR DE CNFL



FUENTE: Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, CNFL.

FIGURA 5: CADENA DE VALOR DE RACSA



FUENTE: Departamento de Estrategia e Innovación, RACSA.

Además de sus cadenas de valor, Grupo ICE mantiene diversas relaciones comerciales estratégicas reguladas bajo lineamientos claros establecidos por el *Reglamento Corporativo de Asociaciones Empresariales del ICE y sus Empresas*. Estas alianzas y colaboraciones permiten consolidar, potenciar y expandir el alcance operativo y estratégico de la organización, contribuyendo directamente a su desempeño sostenible y competitivo.

Principales Servicios de las Empresas de Grupo ICE

- Servicios Empresariales de Electricidad del ICE



NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN	
GESTIÓN DE PROYECTOS	Servicios de consultoría para gestionar proyectos de obras de ingeniería de manera integral, incluye todas las fases o etapas constructivas desde la identificación, la factibilidad, la obtención de viabilidades, la planificación, los diseños, el proceso constructivo y las pruebas, hasta su puesta en operación. • Gerencia de proyectos • Gerencia de inspección de obras de ingeniería • Gestión de contrato de obras
ESTUDIOS DE OBRAS DE INGENIERÍA	Servicios de consultoría para viabilidad, estudios técnicos, conceptualización y análisis de alternativas, valoraciones de orden técnico y desarrollo de soluciones para prefactibilidad y factibilidad de proyectos. • Estudios de prefactibilidad. • Estudios de factibilidad.

NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN	
DISEÑO DE OBRAS DE INGENIERÍA	Estudios de campo y escritorio que permiten contar con la información necesaria para desarrollar diseños básicos o diseños finales, según la fase del proyecto. • Diseño de obras de transmisión. • Diseño de subestaciones. • Diseños para otras obras de ingeniería.
CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA	Servicio de construcción de obras de infraestructura livianas o pesadas que involucren el uso de equipos de alto rendimiento y especializados asociadas a la generación, la transmisión o la distribución de electricidad. • Construcción de infraestructura para generación de electricidad. • Construcción de líneas de transmisión. • Construcción de subestaciones. • Construcción de líneas de distribución.
CONSTRUCCIÓN DE OBRAS CIVILES	Servicios de construcción de obras civiles destacando el mejoramiento y estabilización de terrenos, construcción de vías de acceso, construcción de puentes y construcción de obras fluviales. • Mejoramiento y estabilización de terrenos. • Construcción de obras fluviales. • Construcción de vías de acceso. • Construcción de puentes.
CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE OBRAS METALMECÁNICAS Y ELECTROMECAÓNICAS	Servicio especializado de fabricación, montaje o mantenimiento de estructuras metalmecánicas para el desarrollo de obras de ingeniería. • Montajes electromecánicos. • Fabricación y montaje de estructuras. • Mantenimiento de estructuras metálicas.

NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN	
MODERNIZACIÓN Y REHABILITACIÓN DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA	Servicio especializado de fabricación, montaje o mantenimiento de estructuras metalmecánicas para el desarrollo de obras de ingeniería. • Modernización y rehabilitación de infraestructura eléctrica.
TECNOLOGÍAS ELÉCTRICAS	Productos para la optimización y la eficiencia eléctrica, a partir de la aplicación de nuevas tecnologías. • Cocción comercial. • Calderas eléctricas.
PRODUCTOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	
• El <i>IIoT</i> (Internet Industrial de las Cosas) ofrece productos y servicios que permiten la automatización y la mejora en la eficiencia de los procesos industriales, como: ◦ Medición inteligente de agua. ◦ Electro asistencia. • <i>App ¡Es Eléctrico!</i> • Tienda del ICE en línea. Los clientes de todo el país pueden adquirir productos y servicios para una mejor calidad de vida, a través del uso de nuevas tecnologías para: ◦ Micro movilidad. ◦ Cocción cotidiana en el hogar. ◦ Controles inteligentes para administrar viviendas.	

- **Servicios Empresariales de TELE-NEGOCIOS ICE**

NOMBRE DEL SERVICIO
SOLUCIONES CIBERSEGURIDAD
INFORMACIÓN Y ENTRETENIMIENTO
KÖLBI ASISTENCIA PERSONAS Y HOGAR
KÖLBI ASISTENCIA PARA NEGOCIOS
KÖLBI ME SALVA
KÖLBI MICROSOFT 365
KÖLBI SD-WAN
NOTIFICACIONES SOBRE TRANSACCIONES BANCARIAS
KÖLBI MÚSICA
LÍNEAS 900
MENSAJERÍA CORPORATIVA
SERVICIOS PARA DESARROLLOS INMOBILIARIOS
SERVICIOS ADMINISTRADOS
SERVICIOS DE COLOCACIÓN
SERVICIOS DE HOSTING
SERVICIOS DE INFORMACIÓN (1024, 1110 Y 800)
SERVICIOS Y SOLUCIONES EN LA NUBE PÚBLICA

Para más información, visite:

https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/negocios

Servicios de la CNFL



NOMBRE DEL SERVICIO
DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA
ALQUILER DE POSTES, DUCTOS Y TRANSFORMADORES
INGRESOS POR TARIFAS T-MTB
GENERACIÓN DISTRIBUIDA
SERVICIOS COMERCIALES
ESTUDIOS DE INGENIERÍA ELÉCTRICA Y DE INFOCOMUNICACIONES
ASESORÍAS, ESTUDIOS Y FORMACIÓN AMBIENTAL
AUDITORÍAS ENERGÉTICAS

• **Servicios de Soluciones Digitales y Conectividad de RACSA**



NOMBRE DEL SERVICIO
1311
ADMINISTRACIÓN DE DATA CENTER
CENTRAL TELEFÓNICA IP
COLOCATION
CONTROLPAS
CLOUD SERVICES
ERP CLOUD
GESTOR DOCUMENTAL MULTIEMPRESA Y EMPRESARIAL
INFRAESTRUCTURA CONVERGENTE (SERVICIOS ADMINISTRADOS)
LABORATORIO CREATIVO IDEALAB
RECETA DIGITAL
REGÍSTRELO (REGISTRO SANITARIO)
SERVIDORES VIRTUALES (IAAS)
SD-WAN
SICOP
SIGE-360
TRAMITE ¡YA!

NOMBRE DEL SERVICIO

VENTANILLA ELECTRÓNICA DE SERVICIOS (VES)

VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD (VID)

VIDEO VIGILANCIA

VIDEOVIGILANCIA CON ANALÍTICAS DE VIDEO INTELIGENTE

Para más información de cualquiera de los servicios de Grupo ICE, visite:

<https://www.grupoice.com/wps/portal/ICE/en-linea/productos-servicios-no-regulados/>



SECCION B: GOBERNANZA DE GRUPO ICE

SOBRE EL CONSEJO DIRECTIVO

El Consejo Directivo es el órgano superior jerárquico del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y líder del centro corporativo de Grupo ICE. El Consejo Directivo lo conforman siete miembros propietarios, cuatro hombres y tres mujeres. Son nombrados por el Poder Ejecutivo de forma escalonada (un nombramiento cada año), mediante concurso y por un período de seis años. El presidente ejecutivo por su parte es nombrado por un período de cuatro años, de conformidad por lo dictado en la *Ley de Creación del ICE N.º 449*, modificada y complementada a través de la *Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones N.º 8660*.

El viernes 29 de noviembre de 2024 se llevó a cabo la ceremonia de ingreso oficial al Registro Nacional de la Memoria del Mundo –iniciativa de la UNESCO– del acta de la primera sesión del Consejo Directivo del ICE, celebrada el 9 de mayo de 1949. Este documento posee una declaratoria de valor científico y cultural, según la sesión N.º 29-2012 del 21 de junio de 2012, de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos (CNSD) del Archivo Nacional.

Esta acta documenta la instalación oficial del Consejo Directivo del ICE y las primeras medidas estratégicas para abordar la problemática eléctrica del país, bajo el liderazgo de Jorge Manuel Dengo Obregón, primer Gerente General del Instituto, cargo que ocupó desde 1949 hasta 1960.

• Sus miembros



Sr. Marco Acuña Mora
Presidente Ejecutivo
del ICE

Plazo de nombramiento: 8 de mayo de 2022 al 8 de mayo de 2026.

Ingeniero Eléctrico de la Universidad de Costa Rica con una Maestría en esta disciplina de la misma universidad. Posee una Maestría en Administración de Negocios de Edinburgh Business School de la Universidad Heriot-Watt de Escocia. Además, está certificado como PMP® por el Project Management Institute. Se ha desempeñado en diferentes empresas como la Compañía Nacional de Fuerza y Luz de Costa Rica, empresas privadas de generación eléctrica, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) como Gerente de Electricidad y como Director de la Junta Directiva de la EPR (SIEPAC).



**Sra. Ileana
Murillo Masís**
Vicepresidenta

Plazo de nombramiento: 16 de noviembre de 2022 al 30 de junio de 2025¹.

Abogada y Notaria Pública, Licenciada en Derecho por la Universidad de Costa Rica, Máster en Derecho Público con énfasis en Derecho Público Interno por la UACA. Programa Gerencia con Liderazgo, Liderazgo Personal y de Equipos de INCAE. Técnico Especialista Propiedad Intelectual por la UCR. Profesora universitaria. Coordinadora de la Comisión de Derecho Registral del Colegio de Abogados de Costa Rica. Funcionaria pública por 22 años. Coordinadora Registral de la Dirección de Personas Jurídicas. Conferencista en Congresos y Seminarios en el Colegio de Abogados y en el Registro Nacional.



**Sr. Marlon
Arguedas Guzmán**
Director

Plazo de nombramiento: 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2029.

Licenciado en Ingeniería Eléctrica con énfasis en Sistemas de Potencia. Se desempeña como desarrollador de negocios para soluciones digitales, automatización y control. Especialista en sistemas especiales con más de 14 años de experiencia en instalación, inspección, diseño, consultoría y venta, participando en más de 45 proyectos a nivel nacional.



**Sr. Henry
Guevara Guevara**
Director

Plazo de nombramiento: 16 de noviembre de 2022 al 30 de junio de 2027.

Licenciado en Informática con énfasis en Sistemas de Información, Máster en Telemática y Redes. Con experiencia laboral tanto en el sector público como privado. Se ha desempeñado como profesor universitario en áreas como Ciberseguridad, Telecomunicaciones y Redes, Arquitectura de Computadoras, Soporte Técnico y Cisco, entre otros.

¹ Se nombra vicepresidenta del Consejo Directivo a partir del 4 de junio de 2024, según artículo 3, Capítulo I, sesión 6631. En 2025, se amplió el nombramiento de la señora Directora Ileana Murillo Masís.



**Sra. Irene
Víquiez Barrantes**
Directora

Plazo de nombramiento: 6 de julio de 2022 al 5 de de julio 2028.

Ingeniera electricista, cuenta con acreditación LEED AP. Se ha desarrollado como consultora eléctrica con experiencia en diseño e inspección de obras eléctricas, de telecomunicaciones, seguridad humana, sistemas de audio y vídeo, automatización, control y afines, en proyectos de carácter residencial, comercial e industrial de la administración pública y privada.



**Sr. Luis Francisco
Valverde Rímolo**
Director

Plazo de nombramiento: 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2026.

Máster en Administración de INCAE y licenciado en Ciencias Económicas y Sociales con especialidad en Economía de la Universidad de Costa Rica. Profesor universitario en diversos centros de educación superior y director del Programa Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Hispanoamericana. Profesor asistente y facilitador en Programas de Estrategia y Gerencia del INCAE. Cofundador, socio y Gerente General de Interamericana de Desarrollo, S.A., empresa consultora en Ciencias Económicas. Ocupó diversos cargos en el Instituto Nacional de Seguros (INS) y fue miembro de la Junta Directiva de Correos de Costa Rica.



**Sra. Kathya
Villar Bonilla**
Directora

Plazo de nombramiento: 3 de julio de 2024 al 3 de julio de 2030.

Licenciada en Ingeniería Industrial de la Universidad Fidélitas, con grado de especialización en Motivación y Liderazgo del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC). Técnico en Contabilidad de la Universidad Fidélitas. Amplia experiencia en el desarrollo de negocios internacionales en el sector privado y público. Manejo de sistemas de gestión integrado (9000 – 18000 – 14000 – 50000). Colaboradora por 24 años en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. y sector privado. Consultora privada y conferencista.

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ICE

- **Cambios en la estructura y la conformación del Consejo de Directivo durante 2024**

Durante 2024, se efectuó en el Consejo Directivo el siguiente cambio:

Finalizó la Sra. Diana Priscilla Valverde Bermúdez, nombrada el 16 de noviembre de 2022 hasta el 30 de junio de 2024. Fue sustituida por la señora directora Kathya Villar Bonilla, nombrada el 3 de julio de 2024 y hasta el 3 de julio de 2030.

- **Remuneración de los miembros del Consejo Directivo**

La remuneración del Consejo Directivo está definida por la Ley N.º 8660, artículo 43, y la Reforma de la Ley N.º 449, donde se indica en el artículo 10:

“... Los miembros del Consejo Directivo, salvo el presidente ejecutivo, quien devengará salario fijo, percibirán por cada sesión a la que asistan, las dietas equivalentes al diez por ciento (10%) del salario base del contralor o la contralora general de la República. Podrán remunerarse hasta un máximo de ocho (8) sesiones por mes. El Consejo Directivo determinará la frecuencia con que celebre sus sesiones”.

Adicionalmente, en el artículo 32 del Reglamento Interno del Consejo Directivo, se establece lo siguiente:

“Los miembros del Consejo Directivo, salvo el Presidente Ejecutivo, serán remunerados mediante dietas, las cuales devengarán por cada sesión a la que asistan, presencial o virtualmente, hasta por un máximo de ocho sesiones por mes y con respeto del límite establecido en el artículo 44 de la Ley 2166 de Salarios de la Administración Pública”.

Así las cosas, la remuneración pagada a cada director por sesión asistida en 2024 equivale a \$211.115,00.

- **Código Corporativo de Ética y Conducta**

Mediante el acuerdo emitido por el Consejo Directivo en el artículo 3 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6613 del 20 de febrero de 2024, se aprueba el Código Corporativo de Ética y Conducta, el cual tiene como objetivo orientar la conducta de los servidores públicos de Grupo ICE, propiciando un clima ético que fortalezca el compromiso ante la sociedad costarricense. Mediante la declaración de valores compartidos, comportamientos asociados, compromisos éticos de los servidores públicos y pautas de relación, se busca fortalecer la vivencia de los principios, así como cumplir con la normativa vigente en el marco de legalidad y en cuanto al Gobierno Corporativo.

En el siguiente enlace se tiene acceso al instrumento normativo:

<https://www.grupoice.com/wps/portal/ICE/Transparencia/informacionn>

- **Conflictos de Interés**

El Consejo Directivo acordó aprobar el 21 de mayo de 2024 la Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses, según el artículo 2 del Capítulo III del acta firme de la Sesión 6628.

Esta política, tiene como propósito establecer un marco de actuación para prevenir el riesgo por corrupción y el conflicto de intereses y sus causas, así como plasmar los compromisos de los jerarcas, titulares subordinados y demás servidores públicos de las empresas de Grupo ICE, basados en los principios de buen gobierno.

A continuación, se incluye el enlace para acceder al instrumento normativo:

<https://www.grupoice.com/wps/portal/ICE/Transparencia/informacionn/normativa-empresarial>

Conflictos de interés presentados por los miembros del Consejo Directivo y de los Comités de Apoyo (sesión, tema y miembro).

En la Sesión 6648 del Consejo Directivo celebrada el 24 de setiembre de 2024, en el tema incluido en agenda relacionado con el *Estudio de factibilidad Proyecto Solar Fotovoltaico Colorado*, se realizó la siguiente anotación por parte del director Marlon Arguedas Guzmán:

“Hace uso de la palabra el señor Marlon Arguedas para manifestar: Para este tema me gustaría hacer de conocimiento que, dado que conozco el inmueble que se ubica en el mismo cantón donde mi padre reside y que mi padre y el propietario del inmueble han hecho negocios propios de la ganadería, me gustaría evitar cualquier duda o que se pueda cuestionar algún tema de conflicto de intereses y, por lo tanto, me abstengo de conocer y votar el presente tema.

Seguidamente, se retira de la Sala de Sesiones el señor director Marlon Arguedas Guzmán.”

• Comités de apoyo al Consejo Directivo

El Consejo Directivo, dentro de sus competencias, tiene la potestad de crear los comités de apoyo acorde con las necesidades del órgano, definir sus competencias y establecer su reglamentación.

Dicho Consejo cuenta con dos comités de apoyo:

- Comité de Auditoría y Riesgos.
- Comité de Estrategia.

Comité de Auditoría y Riesgos

Se conformó, como el comité asesor en temas de índole financiero, control interno y gestión de riesgos. Su competencia radica en coadyuvar al Consejo Directivo en la toma de decisiones para el ejercicio de sus funciones institucionales y corporativas, en materia de análisis de información financiera, aplicación de políticas contables y normas de información financiera, auditoría interna y externa, finanzas, control interno y gobierno corporativo, así como relacionadas con el establecimiento, mantenimiento, control y supervisión de la gestión de riesgos.

TABLA 2: CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA Y RIESGOS A DICIEMBRE DE 2024

Miembros Comité de Auditoría y Riesgos ²	Puesto
Sr. Luis Francisco Valverde Rímolo	Presidente
Sra. Ileana Murillo Masís	Directora
Sr. Henry Guevara Guevara	Director

FUENTE: Secretaría del Consejo Directivo.

Cambios en la estructura y la conformación del Comité de Auditoría y Riesgos durante 2024.

El Comité de Auditoría y Riesgos no sufrió cambios en su conformación durante 2024.

Número de reuniones ordinarias y extraordinarias realizadas.

Este comité tuvo un total de 16 sesiones, de las cuales siete fueron ordinarias, ocho extraordinarias y solamente una fue suspendida.

Comité de Estrategia

Se conformó como el comité asesor en temas estratégicos y de planificación.

² El período de nombramiento de los miembros de este comité de apoyo es coincidente con el establecido en su calidad de integrante del Consejo Directivo.

Este Comité funge como órgano de apoyo del Consejo Directivo del ICE, con la finalidad de coadyuvar en la toma de decisiones para el ejercicio de sus funciones institucionales y corporativas, en todo lo relacionado a temas estratégicos y planificación.

TABLA 3: CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ESTRATEGIA A DICIEMBRE DE 2024

Miembros Comité de Estrategia	Puesto
Sr. Marlon Arguedas Guzmán ³	Presidente
Sra. Irene Víquez Barrantes	Directora
Sra. Kathya Villar Bonilla	Director
Sra. Diana Valverde Bermúdez ⁴	Directora

FUENTE: Secretaría del Consejo Directivo.

Durante 2024, en el Comité de Estrategia se presentaron los siguientes cambios en su conformación:

- Finalizó la Sra. Diana Priscilla Valverde Bermúdez, quien fungió como presidenta del Comité de Estrategia hasta el 11 de marzo de 2024, siguió como miembro del Comité hasta el 30 de junio de 2024.
- La sustituye la Sra. Kathya Villar Bonilla quien inició a partir del 9 de julio de 2024.

Número de reuniones ordinarias y extraordinarias realizadas.

Este comité tuvo un total de 13 sesiones, de las cuales cinco fueron ordinarias, siete extraordinarias y solamente una fue suspendida.

³ A partir del 12 de marzo de 2024 y por el plazo de un año, el Sr. Marlon Arguedas Guzmán fue nombrado en dicho cargo.

⁴ La Sra. Diana Priscilla Valverde Bermúdez fungió como presidenta del Comité de Estrategia hasta el 11 de marzo de 2024, siguió como miembro del Comité hasta el 30 de junio de 2024, siendo sustituida por la Sra. Kathya Villar Bonilla a partir del 9 de julio de 2024.

Empresas de Grupo ICE y Empresas con Participación

El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), entidad con cédula de persona jurídica 4-000-042139, es una Institución Autónoma propiedad del Estado de Costa Rica, cuya creación se sustenta en el *Decreto Ley N.º 449* del 8 de abril de 1949.

Mediante autorización legislativa de la *Ley N.º 8660* puede constituir y participar en otras empresas, en las que sea propietario no menor del 51% del capital accionario, las cuales serán consideradas empresas ICE.

• Empresas de Grupo ICE en operación durante 2024

- Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL)
- Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA)
- Gestión Cobro Grupo ICE S.A.
- Compañía Radiográfica Internacional Costarricense, S.A. (CRICSA)⁵.

Las empresas operan y están inscritas en Costa Rica y su participación accionaria es la siguiente:

FIGURA 6: PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DEL ICE Y SUS EMPRESAS



FUENTE: Gerencia General del ICE.

⁵ CRICSA es empresa que, si bien, se encuentra activa ante el Ministerio de Hacienda por su condición de propietaria del 50% de las acciones de RACSA, no tiene operaciones en el mercado.

- Participación accionaria del ICE y sus empresas en otras empresas

A continuación, se identifican las empresas de Grupo ICE que tienen una participación menor al 51% de acciones con otras empresas.

FIGURA 7: PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DEL ICE Y SUS EMPRESAS EN OTRAS EMPRESAS



FUENTE: Gerencia General del ICE.

Control Interno en las Empresas de Grupo ICE

Dentro de su Gobierno Corporativo, Grupo ICE promueve la visión integral de los componentes de la arquitectura de control: Sistema de Control Interno, Auditoría Interna y Auditoría Externa.

Estos componentes, permiten ejercer un rol de fiscalización y supervisión, fortaleciendo la cultura de prevención y control dentro de las organizaciones para el logro de sus objetivos.

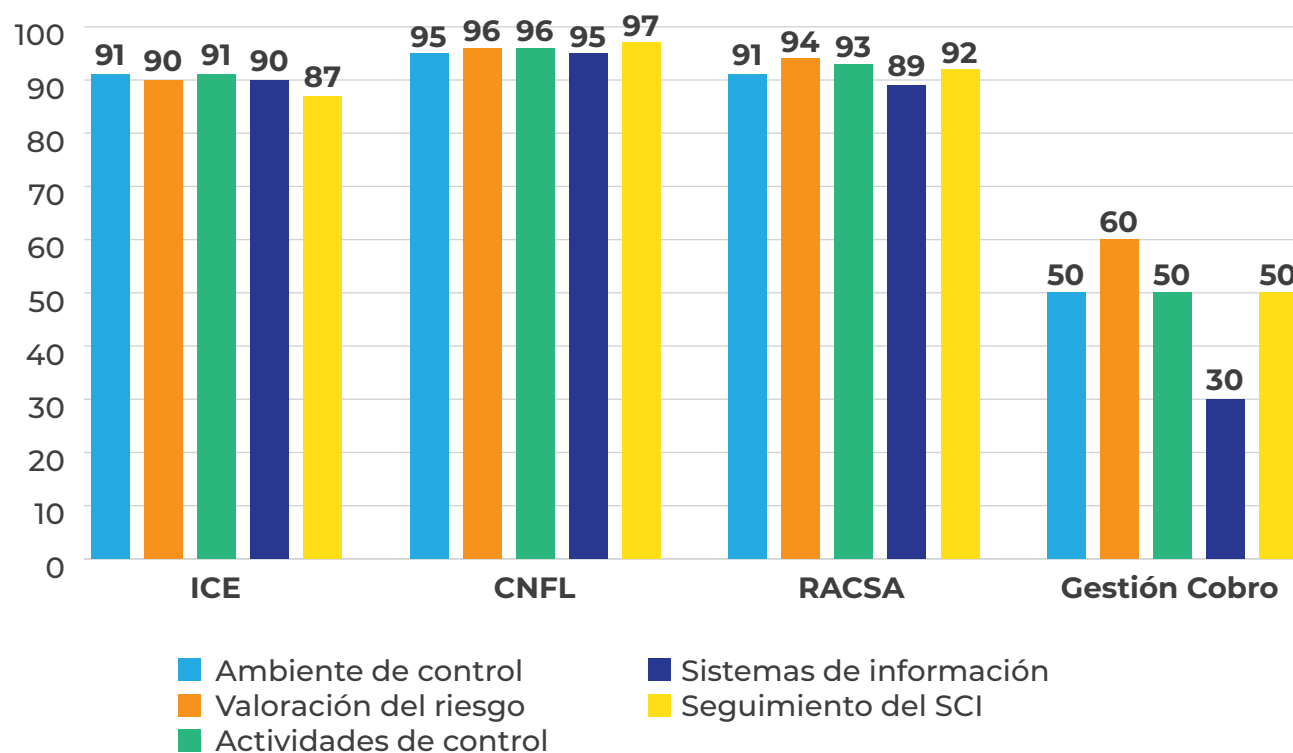
- Sistema de Control Interno.
- Ambiente de Control.

La implementación de las acciones necesarias para fortalecer el Sistema de Control Interno (SCI), es responsabilidad de la Administración Superior y cada titular subordinado, en las áreas bajo su ámbito de competencia, según lo establece el artículo 12 de la *Ley General de Control Interno N.º 8292*.

En cumplimiento con la ley, la administración activa debe realizar, por lo menos una vez año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno, del cual es responsable, según se indica en inciso *b* del artículo 17 de la *Ley General de Control Interno N.º 8292*. Para atender lo anterior, todas las empresas de Grupo ICE formarán parte del proceso de autoevaluación y, cada una de estas, integrarán los resultados en sus sistemas de información.

En el gráfico que se presenta a continuación, se detallan los resultados obtenidos para el mejoramiento del Sistema de Control Interno (SCI) de Grupo ICE, que contiene el estado de madurez por componente y las acciones de mejora identificadas, lo anterior, con el objetivo de dar continuidad y fortalecer el seguimiento y control corporativo.

GRÁFICO 1: ESTADO DE MADUREZ DEL SCI DE GRUPO ICE POR COMPONENTE



FUENTE: División Estrategia y Gestión Corporativa.

Auditoría Interna

De conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la *Ley General de Control Interno N.º 8292*, las funciones de las auditorías internas del ICE y cada una de sus empresas, se encuentran normadas en sus respectivos reglamentos de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI).

La Auditoría Interna de cada empresa elabora su Plan Anual de Trabajo (PAT), el cual es aprobado por el Consejo Directivo, Consejo de Administración y Junta Directiva, según corresponda, y es presentado a la Contraloría General de la República.

Se dispone de herramientas con información para la atención y el seguimiento de medidas de mejora, la cual se utiliza como insumo para eventuales estudios por parte de la Auditoría Interna. En su rol fiscalizador, la Auditoría Interna puede verificar continuamente el avance de las actividades de mejora, evaluarlas y efectuar recomendaciones para su mejoramiento. Algunos instrumentos que norman la función de la auditoría interna son:

- *Ley N.º 7428: Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.*
- *Ley N.º 8292: Ley General de Control Interno.*
- *Ley N.º 8422: Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su Reglamento.*
- *Ley N.º 3293: Ley de Creación de RACSA.*
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público R-DC-119- 2009.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público R-DC-64-2014.
- Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE.

Adicionalmente, cada una de las Auditorías cuentan con su propio reglamento interno que las regula.

Gestión de Riesgos

El análisis de la cadena de valor de Grupo ICE y sus empresas subsidiarias (CNFL y RACSA) revela desafíos estructurales, vulnerabilidades y oportunidades en la gestión de riesgos ASG. A partir de la documentación analizada y en referencia a estándares internacionales como *GRI*, *SASB*, *ISO 31000* y *COSO ERM*, se han identificado áreas críticas en gobernanza corporativa, resiliencia operativa y eficiencia en la gestión de riesgos de sostenibilidad.

Desde el punto de vista de gestión de riesgos, Grupo ICE ha implementado un modelo basado en la identificación, evaluación y mitigación de amenazas, siguiendo el marco *COSO ERM* e *ISO 31000*. Sin embargo, el nivel de madurez en la aplicación de estos marcos varía entre empresas:

- La CNFL ha desarrollado un marco integral de gestión de riesgos, alineado con su planificación estratégica, donde se monitorean riesgos operativos, financieros y climáticos con un enfoque de mejora continua.
- RACSA ha implementado un sistema de vigilancia estratégica, lo que le ha permitido monitorear cambios del mercado y anticipar tendencias tecnológicas y regulatorias.
- El ICE enfrenta mayores desafíos en la integración de un modelo unificado de riesgos, dado su alcance multisectorial (energía, telecomunicaciones y soluciones digitales), lo que dificulta la trazabilidad de riesgos a lo largo de su cadena de valor.

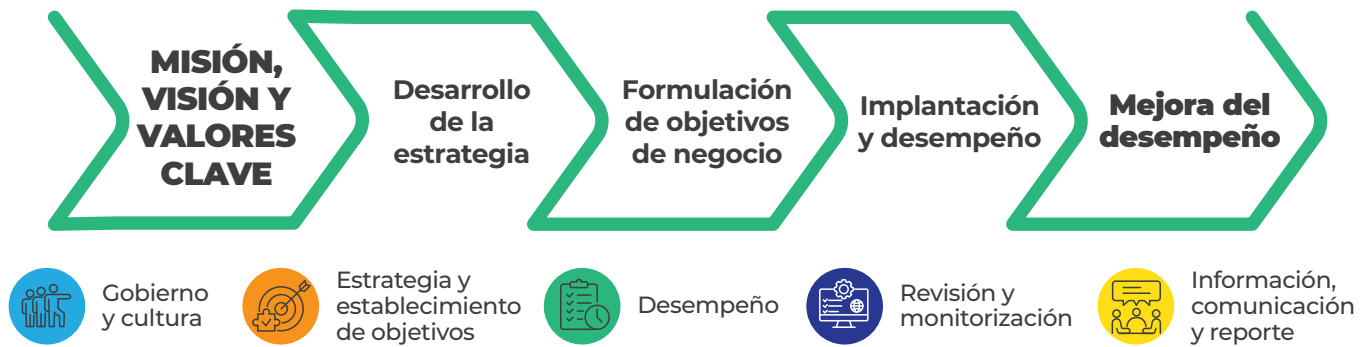
Grupo ICE enfrenta desafíos significativos en la gestión de riesgos ASG y la eficiencia en su cadena de valor, derivados de factores regulatorios, financieros, tecnológicos y climáticos. A pesar de avances en sostenibilidad y cumplimiento, persisten oportunidades de mejora en gobernanza, optimización de procesos y alineación con estándares internacionales. La implementación de las recomendaciones planteadas permitirá fortalecer la resiliencia operativa, mejorar la eficiencia de la cadena de valor y consolidar la sostenibilidad corporativa de Grupo ICE en el largo plazo.

El *Marco Corporativo para la Administración Integral de Riesgos en Grupo ICE* desarrolla los componentes del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) estipulado por ley; así como, de otros elementos de autorregulación que vienen a dar un direccionamiento de Grupo ICE en esta materia.

El Comité de Auditoría y Riesgos del Consejo Directivo tiene como propósito coadyuvar al Órgano Colegiado en la toma de decisiones, para el ejercicio de sus funciones institucionales y corporativas, en materia de análisis de información financiera, aplicación de políticas contables y normas de información financiera, auditoría interna y externa, finanzas, control interno y gobierno corporativo, así como relacionadas con el establecimiento, mantenimiento, control y supervisión de la gestión de riesgos, fortaleciendo la segunda línea de defensa; siendo apoyado por la División Estrategia y Gestión Corporativa. La División colabora en la coordinación del equipo corporativo para el despliegue del *Marco Corporativo para la Administración Integral de Riesgos de Grupo ICE*, por medio de la gestión realizada por los enlaces definidos como representantes de cada una de las empresas que integran el Grupo ICE; el cual brinda seguimiento a la normativa y acciones que se definan o se requieran para el cumplimiento de los objetivos estratégicos o empresariales.

A nivel de Grupo ICE, se mantiene la aplicación de una herramienta para evaluar la madurez del modelo corporativo, donde se analizan los componentes y principios afines a COSO ERM, según se establece en el *Marco*.

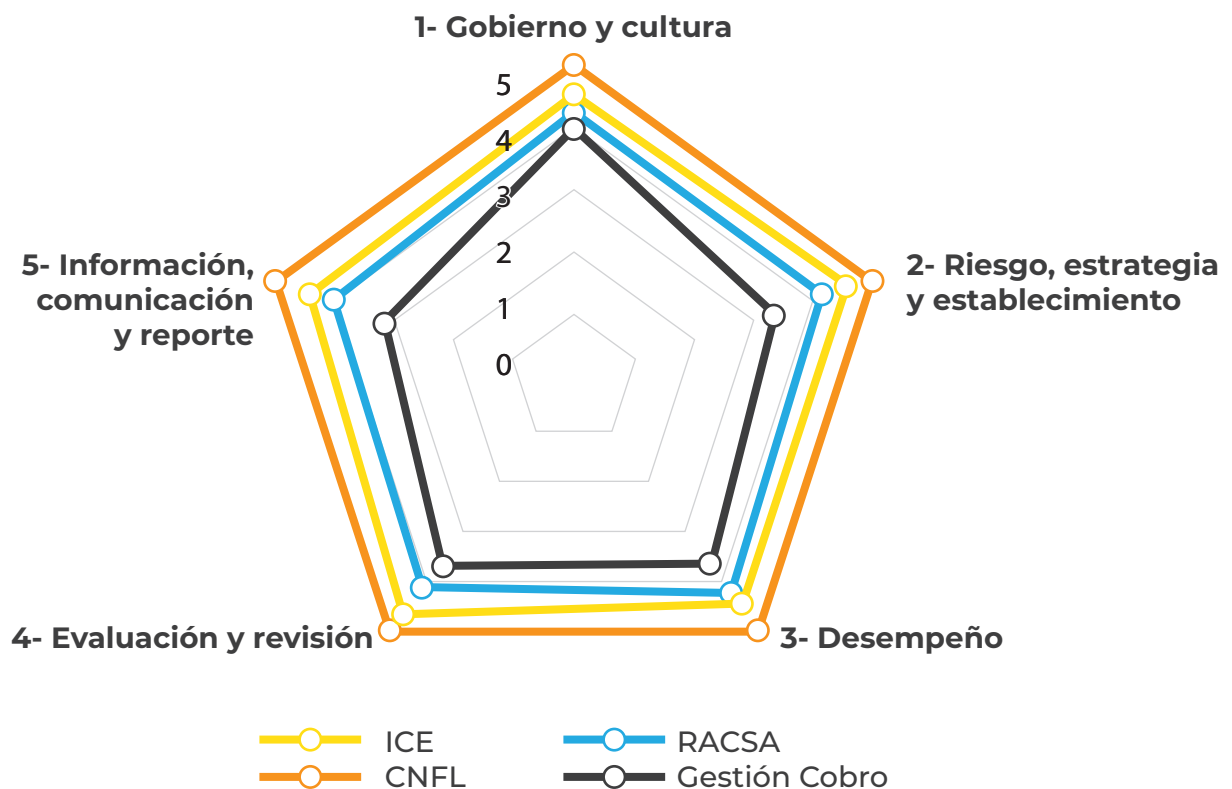
FIGURA 8: FLUJO DE PROCESO COSO ERM



FUENTE: División Estrategia y Gestión Corporativa.

A continuación, se resumen los resultados obtenidos:

GRÁFICO 2: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE MADUREZ DEL MODELO CORPORATIVO.



FUENTE: División Estrategia y Gestión Corporativa.

La siguiente normativa busca garantizar la implementación de las acciones de mejora y los planes de mitigación de riesgos; así como el cumplimiento de recomendaciones de los auditores internos y externos:

- *Marco Corporativo para la Administración Integral de Riesgos de Grupo ICE.*
- *Lineamientos para identificación y selección de los bienes objeto de aseguramiento Póliza Todo Riesgo Daño Físico.*
- *Procedimiento para la Adquisición de la Póliza Todo de Riesgo de Daño Físico.*
- *Procedimiento para la Inspección de Riesgos y Atención de Recomendaciones.*
- *Política Corporativa de Gestión de Riesgos Financieros y Coberturas Financieras.*
- *Procedimiento para Acciones Preventivas o Correctivas, Atención o Seguimiento.*



SECCION C: MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

NUESTROS TEMAS MATERIALES

En la página web de Grupo ICE se encuentra disponible el detalle del proceso de materialidad basado en la *triple utilidad*. Esta información puede consultarse en el enlace:

https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/b061c3e6-13d8-440d-b83e-3b4f67fc287b/Es+trategia_Corporativa_Sostenibilidad.pdf?MOD=AJPERES

FIGURA 9: TEMAS MATERIALES DE GRUPO ICE



FUENTE: División Estrategia y Gestión Corporativa.

Para mayor detalle, en la página web de Grupo ICE se presenta la declaración de los temas materiales relacionados con los ejes de *triple utilidad*, el cual se puede consultar en el enlace:

<https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/6f424729-e4a5-4cbe-ab52-4abd285fa167/Declaracion.pdf?MOD=AJPERES>

Grupos de Interés

FIGURA 10: MAPA DE LAS CATEGORÍAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE GRUPO ICE



FUENTE: División Estrategia y Gestión Corporativa.



GRUPO ICE**HITOS DE TRIPLE UTILIDAD EN 2024**

Con el objetivo de evidenciar los esfuerzos que Grupo ICE realiza en materia económica, social y ambiental, se presenta el balance sobre las acciones más relevantes durante 2024. En el detalle de cada categoría material se detallan los ODS a los que se contribuyó.

En resumen:**AMBIENTALES**

- 509.513 árboles producidos en viveros institucionales. De estos, 76.992 en peligro de extinción.



- Reactivación de cartera de proyectos de generación eléctrica. Para sumar más de 500 megavatios de capacidad instalada en el mediano plazo.



- Atención completa de demanda eléctrica anual a pesar de El Niño más intenso registrado. Se cubrió incluso durante el mes más seco (mayo).



- Recuperación de reservas energéticas nacionales. Embalse Arenal ganó 14 metros de altura entre mayo y diciembre.



- 10.401 hectáreas de bosque protegidas y 2.223 hectáreas para restauración.



- 46.700 toneladas de carbono equivalente evitadas con Programa Bandera Azul Ecológica (Categoría Cambio Climático).

SOCIALES



- 3.000 personas con servicio eléctrico por primera vez en el año de reactivación del Programa de Electrificación Rural 2024-2027.



- 5.670 personas de zonas vulnerables de la GAM beneficiadas con la formalización de 1.260 servicios eléctricos por la CNFL.



- Lanzamiento de primera red 5G del país a cargo de RACSA. Utiliza tecnología FWA, que permite conexiones inalámbricas de hasta un gigabit por segundo.



- 78.720 casas habilitadas con 3.671 kilómetros nuevos de fibra óptica en la red más grande del país.



- Más de 2.500 centros educativos públicos conectados a internet.



- 67 radiobases instaladas y en operación (acumuladas) en territorios indígenas con proyectos de FONATEL.

ECONÓMICOS



Tercer año con resultados positivos en *Estados Financieros Corporativos*.

- **Ingresos.** Aumento de 4% respecto a 2023.
- **Excedente operativo.** \$184.198 millones.
- **Deuda financiera.** 28% de reducción de saldo en últimos tres años.



- Mejora en calificaciones de *Fitch Ratings* y *Moody's*.



- Reconocimiento de la Contraloría General de la República a la labor financiera de Grupo ICE.



AMBIENTAL

SECCIÓN D: RENDICIÓN DE CUENTAS POR DIMENSIÓN

AMBIENTAL

Con el propósito de visibilizar los esfuerzos de Grupo ICE en el ámbito ambiental, se presenta un resumen de las acciones más destacadas llevadas a cabo durante 2024.

Desempeño ambiental de Grupo ICE

Ecoeficiencia



ODS relacionados



Gestión Integral de Residuos

Dentro de los principales resultados alcanzados, sobresalen:



6.759

Toneladas de residuos gestionados: 19% manejo especial; 21% peligrosos; 3% ordinarios reciclables, 4% no reciclables y 54% de residuos no peligrosos valorizables



207

Toneladas de residuos ordinarios reciclables generados y gestionados



1.389

kilogramos de residuos peligrosos generados y gestionados



\$698,73 millones

Por recuperación de 210 toneladas de materiales reinsertados en el ciclo productivo (medidores de electricidad, luminarias, transformadores de electricidad, entre otros)



518

Toneladas de residuos retenidos en los embalses de las plantas de generación



281,6

Toneladas de residuos ordinarios no reciclables



100%

Implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) en el ICE, la CNFL y RACSA



3.628

Toneladas de residuos no peligrosos valorizables



1.254

Toneladas de residuos de manejo especial



4.174

Toneladas de residuos valorizados económicamente para una remuneración de \$113 millones

TABLA 4: GESTIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES EN GRUPO ICE

Tratamiento de aguas	
Cantidad de servicios conectados por método de tratamiento de aguas residuales	
Tanque séptico	665
Planta de tratamiento	18
Alcantarillado	59

FUENTE: División Estrategia y Gestión Corporativa.

- **Ecoeficiencia**

Dentro de las principales acciones y los resultados destaca:

• **Grupo ICE lanzó campaña de ahorro energético ¡Apagá el desperdicio!**

Esta campaña incentiva el consumo responsable de electricidad en hogares y oficinas, promoviendo que los clientes del servicio eléctrico eviten el consumo fantasma (aparatos conectados, pero sin uso) e identifiquen los vampiros eléctricos (equipos que desperdician energía). Cerca del 10% de energía consumida en sector residencial se desperdicia.



86,8%

Atención de la demanda eléctrica nacional con recursos renovables



89,4%

Producción de electricidad con recursos renovables en el SEN



152,72 GWh

Consumo anual de electricidad de Grupo ICE. Facturación por \$17.709,67 millones



6.878.908,56 litros de combustible

Para operación y mantenimiento. 500.079,83 litros de gasolina (\$356,12 millones) y 6.378.828,73 litros de diésel (\$3.863,53 millones)



363 135,34 m³

Consumo anual de agua potable de Grupo ICE. Facturación por \$1.008,85 millones



Firma digital

Fortalecimiento de su uso para reducir el uso de papel y costos

Además, en relación con el tipo de fuente de generación de electricidad, fueron necesarios 15.399.491.646 m³ de agua para la generación hidroeléctrica, 349.784.355,99 litros de combustibles fósiles para generación eléctrica (diésel y búnker), así como 7.744.127 toneladas de vapor y 10.422.079 toneladas de salmuera⁶ para la generación geotérmica.

⁶ La salmuera se obtiene luego de separar el agua del vapor que se extrae de los pozos geotérmicos que está compuesta por cloruro de calcio y 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.

Biodiversidad



ODS relacionados



Gestión forestal

Seguidamente se puntualizan algunas de las acciones realizadas:



1.861 hectáreas

Bajo el programa *Pago por Servicios Ambientales* mediante alianza con FONAFIFO



10.401 hectáreas

Patrimonio natural forestal protegido



509.513

Árboles producidos en viveros institucionales



172.115

Árboles plantados para restauración ecológica



76.992

Árboles en peligro de extinción reproducidos en los viveros institucionales

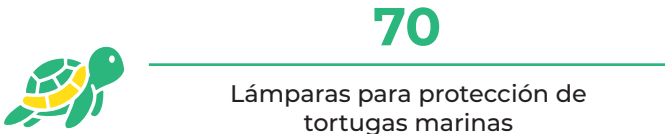
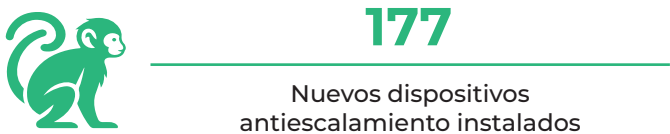
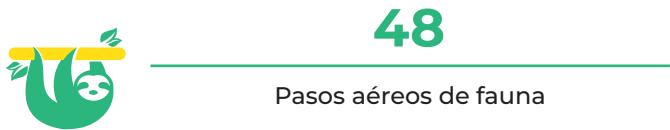


2.223 hectáreas

Área de conectividad ecológica con corredores ecológicos

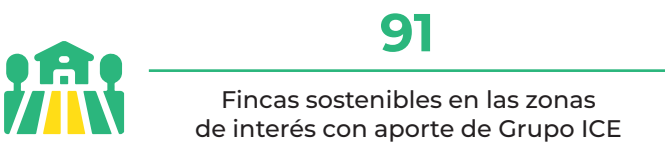
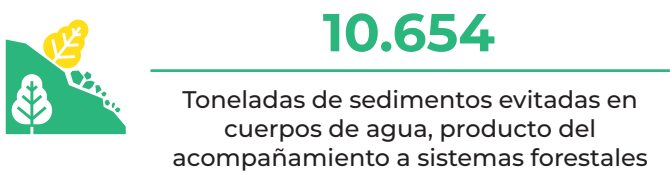
Gestión biológica

Para la protección de la fauna y reducir los índices de accidentabilidad (electrocuciones en la red de distribución), así como para el monitoreo ambiental y el seguimiento de los indicadores de calidad de los ecosistemas, se implementaron las siguientes medidas:



Gestión agropecuaria

En este marco, se ha brindado seguimiento y asesoría técnica a emprendimientos en producción agropecuaria, destacándose los siguientes logros:



- Acción climática



ODS relacionados



- Descarbonización y mitigación

- Plan de Expansión de la Generación Eléctrica 2024-2040

Con el objetivo de adicionar más capacidad en energías renovables y fortalecer las capacidades técnicas, el país sumará más de 500 megavatios de capacidad instalada entre 2025 y 2028; esto representa un crecimiento del 14% del total de plantas que opera hoy en Costa Rica. La nueva capacidad implica la incorporación masiva en el corto plazo de plantas eólicas y solares, con importante participación privada.

- Reactivación de la cartera de proyectos de generación eléctrica

El ICE reactivó su cartera de proyectos de generación eléctrica. A mediano plazo, se sumarán iniciativas estratégicas como las modernizaciones de la Planta Térmica Moín y la Planta Eólica Tejona, la entrada en operación del Campo Geotérmico Borinquen y el desarrollo del Proyecto Hidroeléctrico Fourth Cliff (Siquirres).

A esto se agregó la firma de las cartas de compromiso de cinco proyectos solares y cuatro eólicos privados bajo el marco de la Ley N.º 7200, que en conjunto aportarán 166 megavatios de capacidad instalada para atender las necesidades de la población y los sectores comerciales y productivos.

Dentro de los principales logros alcanzados en descarbonización y mitigación, se encuentran los siguientes:



78,70

Factor de emisiones de generación (tCO₂e / GWh)



77 días

Generación eléctrica 100% renovable en el SEN



86 megavatios solares

Adjudicación de cinco proyectos solares en Guanacaste



80 megavatios eólicos

Adjudicación de cuatro proyectos eólicos en Guanacaste



7.146

Personas trabajadoras en modalidad de teletrabajo (6.779 de planilla fija y 367 de planilla temporal)



10.401 hectáreas

De patrimonio natural forestal, principalmente en las áreas de protección de los embalses y los campos geotérmicos



404

Plantillas de inducción vendidas en el sector residencial y comercial



55 megavatios

Capacidad instalada de generación de la Planta Geotérmica Miravalles I durante 30 años



37,36 megavatios

Capacidad reincorporada de la Planta Hidroeléctrica La Garita tras modernización (incluida actualización del SCADA). Inversión de \$14,38 millones, con recursos del BCIE y del BID



7 sedes del ICE

Participantes en categoría *Cambio Climático* del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)



1.814 empresas

Beneficiadas con el acompañamiento de Grupo ICE en la implementación de la Categoría de Cambio Climático del PBAE. 950 obtuvieron el galardón



46.696,13 toneladas

De CO₂e evitadas producto de la implementación de la Categoría *Cambio Climático* del PBAE, con el acompañamiento de Grupo ICE



Asesoría a *Bridgestone Costa Rica*

En la instalación de primeras calderas eléctricas con tecnología de electrodos en Latinoamérica. Inversión supera los \$4 millones y reducirá 12.400 toneladas de CO₂e. Impulso a la transición a la renovabilidad y la descarbonización de la economía

En relación con la contribución a las metas de los ejes de transporte, energía, eficiencia y residuos del Plan Nacional de Descarbonización (PdD), Grupo ICE ha desarrollado las siguientes acciones:



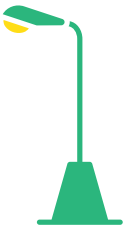
66

Cargadores eléctricos instalados
(52 de carga rápida y
14 de carga semirrápida)



102.636

Medidores inteligentes (AMI)
instalados en 2024



93,33

Reducción de CO₂ por la implementación
de alumbrado público LED (tCO₂e)



6 autobuses
eléctricos

Con autonomía de 300 kilómetros y capacidad de 83 personas. Donados por la República Popular China. Integrados a rutas fuera del Gran Área Metropolitana y en Zonas Francas para alcanzar segmentos rurales y de transporte de trabajadores

- Resiliencia y adaptación

Entre las principales medidas que las empresas de Grupo ICE han realizado para enfrentar el cambio climático y el impacto en sus actividades, se encuentran:

• Adaptación y respuesta efectiva ante fenómeno de El Niño sin precedentes

Grupo ICE destacó en 2024 por enfrentar con éxito el fenómeno de El Niño más drástico registrado en la historia reciente.

A pesar de las condiciones extremadamente secas, se logró cubrir la demanda eléctrica por completo con todos los recursos disponibles, incluyendo la participación del respaldo y las compras en el Mercado Eléctrico Regional (MER).

- **Embalse Arenal superó el nivel programado.** Alcanzó 539 metros sobre el nivel del mar (*msnm*), para el último trimestre de 2024.
- **Aumento de las reservas energéticas del país.**

Esto se logró gracias al aumento de las lluvias y a la optimización de los recursos y las medidas de gestión ejecutadas por el ICE, que administró los recursos del SEN para resguardar el embalse más grande del país sin dejar de atender la demanda nacional.



Planificación
eléctrica de largo plazo



Sistema de generación
con embalses que permiten el almacenamiento, la adaptabilidad climática y ofrecer servicios ecosistémicos



Sistema para la medición
del potencial de recursos energéticos, la vigilancia y pronóstico hidrometeorológico



60
Eventos naturales atendidos



Principales tipos
de eventos naturales atendidos: sequías, deslizamientos, lluvias intensas, tormentas tropicales e inundaciones



51.847
Averías atendidas



93.962
Personas clientes restablecidos



Infraestructura impactada

de la Corporación afectada en servicios de electricidad: líneas de distribución (43 eventos), almacenes (seis eventos) y obras de generación (siete eventos)



314

Estaciones hidrometeorológicas modernizadas, con inversión de \$7,58 millones. Esenciales para organizar el aporte de las diferentes fuentes a la matriz renovable según las condiciones hidrometeorológicas presentes en las cuencas



\$130.404 millones invertidos

Grupo ICE recurrió a generación con fuentes térmicas e importación de energía para evitar la suspensión del servicio eléctrico y sus impactos, especialmente durante el tramo más intenso de El Niño. También incluye el costo por pérdida de servicios no brindados y el gasto por atención de otros eventos naturales

La siguiente tabla muestra el desempeño de indicadores de la dimensión ambiental para 2023 y 2024:

Parámetro	2023	2024
Gestión Integral de Residuos		
Ordinarios reciclables gestionados (ton)	389,00	206,60*
Porcentaje de residuos ordinarios reciclables gestionados	6%	3%*
Ordinarios no reciclables (ton)	1.836,00	281,61*
Porcentaje de residuos ordinarios no reciclables	27%	4%*
Residuos de manejo especial (ton)	1.602,00	1.253,50*
Porcentaje de residuos de manejo especial	24%	19%*
No peligrosos valorizables (ton)	2.213	3.628*
Porcentaje de residuos no peligrosos valorizables	33%	54%*
Peligrosos (ton)	698,00	1.389,30*
Porcentaje de residuos Peligrosos	10%	21%*
Total de residuos (ton)	6.778,00	6.759,02
Recursos circulares: materiales reinsertados en el ciclo productivo (ton)	194,06	210,29
Recursos circulares: Monto recuperado por materiales reinsertados en el ciclo productivo (millones de colones)	807,87	698,73*
Cantidad de residuos recuperados de embalses (ton)	456,00	517,81
Remuneración económica por valoración de residuos (millones de colones)	701,93	112,89*
Residuos valorizados económicamente (ton)	819,87	4.174*

Parámetro	2023	2024
Tratamiento de aguas		
Métodos de tratamiento de aguas residuales implementados en el ICE		
Tanque séptico	122	665*
Planta de tratamiento	13	18
Alcantarillado	1	59*
Uso Sostenible de los Recursos		
Consumo de combustibles fósiles para actividades operativas y de mantenimiento		
Consumo de gasolina (litros)	487.232,00	500.079,83
Consumo de diesel (litros)	6.340.826,00	6.378.828,73
Costo total de combustibles (millones de colones)	4.597,62	4.219,65
Consumo total de agua potable (m ³)	330.599,00	363 135,34
Costo total de consumo de agua (millones de colones)	1.194,00	1.008,85
Consumo total de energía eléctrica (GWh)	86,70	152,72*
Costo total de energía eléctrica (millones de colones)	9.215,00	17.709,67
Consumos o usos para generación eléctrica		
Combustibles fósiles (diésel y bunker) para generación térmica (litros)	153.411.870,00	349.784.355,99
Vapor para generación geotérmica (ton)	3.436.782	7.744.127,14
Salmuera para generación geotérmica (ton)	11.432.875	10.422.078,50
Agua para generación hidroeléctrica (m ³)	2.143.802.516	15.399.491.646*
Descarbonización y mitigación		
Acciones de mitigación y adaptación climática		
Atención de la demanda con fuentes renovables (%)	94,9	86,80
Producción de electricidad con fuentes renovables (%)	NA/ND	89,4
Días de generación eléctrica 100% baja en emisiones	167	77
Factor de emisiones de generación (tCO ₂ e / GWh)	47,20	78,70
Colaboradores en modalidad de teletrabajo	6.660	7.146
Medidores AMI instalados	34.859	102.636
Reducción de CO ₂ por la implementación de alumbrado público LED (tCO ₂ e)	58,00	93,33
Cargadores para vehículos eléctricos instalados	65	66

Parámetro	2023	2024
Gestión de Biodiversidad		
Hectáreas en cobertura forestal mantenidas (Patrimonio natural forestal protegido)	15.528	10.401*
Hectáreas bajo el programa <i>Pago por Servicios Ambientales</i> mediante alianza con FONAFIFO.	988,00	1.861,10
Árboles producidos en viveros de Grupo ICE	550.756	509.513
Árboles en peligro de extinción reproducidos en viveros de Grupo ICE	73.535 ⁷	76.992
Árboles plantados para la restauración ecológica	168.888	172.115
Rescates de fauna silvestre	106	23
Hectáreas de conectividad ecológica (corredores ecológicos)	1.618	2.223
Medidas de protección de biodiversidad en infraestructura operativa		
Número de pasos aéreos instalados para fauna silvestre	44	48
Número de pasos aéreos instalados para fauna silvestre (acumulado)	463	511
Número de dispositivos antiescalamiento instalados en infraestructura eléctrica	1.088	177
Número de dispositivos anti escalamiento instalados en infraestructura eléctrica (acumulado)	11.827	12.004
Número de transformadores eléctricos adaptados (aislados) para protección de fauna	22	57
Número de transformadores eléctricos adaptados (aislados) para protección de fauna (acumulado)	NA/ND	NA/ND
Número de luminarias especiales instaladas para la protección de tortugas marinas	5	70
Número de luminarias especiales instaladas para la protección de tortugas marinas (acumulado)	NA/ND	NA/ND
Monitoreo y control ambiental		
Número de monitoreos de biodiversidad realizados	33	21
Cantidad de sedimentos que se evitó que llegaran a cuerpos de agua (ton)	6.175	10.654,1*
Cantidad de fincas sostenibles de zonas de influencia	315	91

* El incremento o la reducción del dato reportado es producto de un proceso de mejora en el registro de los datos del primer al segundo año de reporte.

⁷ Este dato fue ajustado por la Gerencia General del ICE, mediante nota 5550-0308-2025.



SOCIAL

SOCIAL

Con el propósito de visibilizar los esfuerzos de Grupo ICE en el ámbito social, se presenta un resumen de las acciones más destacadas llevadas a cabo durante 2024.

Desempeño social de Grupo ICE

- Derechos Humanos



ODS relacionados



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



17.687

Personas trabajadoras



44

Personas con discapacidad contratadas respecto al total de personas trabajadoras⁸ (6 mujeres y 38 hombres)



69

Incidentes atendidos por tipo hostigamiento: 52 de tipo laboral y 17 de tipo sexual



62.594,15

Horas de capacitación en DDHH a 13.007 personas trabajadoras (incluye personas de Grupo ICE, personal de seguridad interno y personas externas (formaciones impartidas por el PCDH).

⁸ Este dato no tiene la información de la empresa ICE



Aprobación

e inicio de la implementación de la hoja de ruta del proceso de debida diligencia en derechos humanos en Grupo ICE, como parte de la conducta empresarial responsable

- Igualdad y equidad

Seguidamente, se detallan los datos más representativos:



32%

Cargos de jefaturas ocupados por mujeres. (228 hombres y 108 mujeres)



23% mujeres

De las personas trabajadoras, 23% corresponde a mujeres y 77% a hombres



23

Puestos de cargos directivos. 9 mujeres (45%) y 11 hombres (55%)



Sin casos documentados y atendidos por discriminación a mujeres y hombres



Sin casos documentados por violación de derechos a pueblos indígenas, trabajo infantil forzoso u obligatorio en la organización y su cadena de valor

▪ Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)



ODS relacionados



Entre los resultados más relevantes, se encuentran:



59.233

Atenciones de servicios de salud: 25.552 asistencial, 12.501 preventiva, 4.207 valoración, 3.826 medicina del trabajo, 94 consulta nutrición. 3.599 teleconsulta asistencial, 1.265 teleconsulta laboral, 7.265 teleconsulta enfermería, 921 teleenfermería salud mental y 3 vigilancia por COVID



155

Comités de salud y seguridad ocupacional activos



138

Comunicados en temas relacionados



921

Participantes en Programas Voluntarios de SST



1.402

Accidentes laborales. Ningún fallecimiento producido por esta razón



1.221

Cantidad de hombres y mujeres que presentaron dolencias y enfermedades laborales



13.521

Personas capacitadas en temas de SST



29

Lesiones graves por accidente laboral



1.373

Lesiones leves por accidente laboral

• Condiciones Laborales

• Prácticas laborales

Dentro de las cifras más representativas, destacan:



17.687

Personas trabajadoras (23% mujeres y 77% hombres). 13.658 por contratación permanente y 4.029 por contratación temporal



12

Años de antigüedad promedio (10 en mujeres y 13 en hombres)



40

Edad promedio de la persona trabajadora (39 en mujeres y 42 en hombres)



228

Personas pensionadas (61 mujeres y 167 hombres)



13

Fallecimientos no asociados a accidentes laborales (0 mujeres y 13 hombres)



3

Procesos de movilidad laboral voluntaria



169

Personas que se les finalizó el contrato (43 mujeres y 126 hombres)



187

Permisos parentales a personas trabajadoras



1.343

Nuevas contrataciones



30%

Porcentaje de la planilla promocionada durante el último año en Grupo ICE



3%

Porcentaje de bajas de personas trabajadoras



1%

Porcentaje de bajas incentivadas

• Diálogo social

En esta materia, destaca¹⁰:



3.935

Afiliaciones distribuidas en nueve asociaciones de carácter sindical



97%

Porcentaje del personal que pertenece a organizaciones laborales solidarias



Grupo ICE mantiene diversos canales de comunicación con las organizaciones laborales, así como la opción de deducción de planilla de cuotas de afiliación



22.115¹¹

Afiliaciones entre siete organizaciones de carácter social

¹⁰ Las asociaciones de carácter sindical son: 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 y 9. Asociación Nacional de Empleados Públicos, ANEP.

Mientras que las de carácter social corresponden a: 1. Asociación de Pensionados del ICE, 2. Asociación de Bienestar Social, ASOBISO, 3. Cooperativa de Ahorro y Crédito del Sector Público, Privado e Independiente, COOPEFYL R.L., 4. Fondo de Garantías y Ahorro del ICE, FGA, 5. Asociación Solidarita de Empleados de la CNFL ASEFYL, 6. Fondo de Ahorro y Préstamo de la CNFL 7. ASTRACSA

¹¹ *Las personas colaboradoras de Grupo ICE pueden pertenecer a una o más organizaciones laborales.

- Desarrollo humano y formación

Entre los aspectos relevantes se encuentran:



345.728

Horas de capacitación. 88% del personal recibió formación



15.540

Personas capacitadas (69% hombres y 31% mujeres)



1.558

Capacitaciones en Seguridad y Salud Ocupacional



14

Programas para mejorar aptitudes (empleabilidad, jubilación o despido). 261 hombres (54%) y 225 mujeres (46%)



22,24 horas

de formación por persona trabajadora

- Desarrollo de la sociedad



ODS relacionados

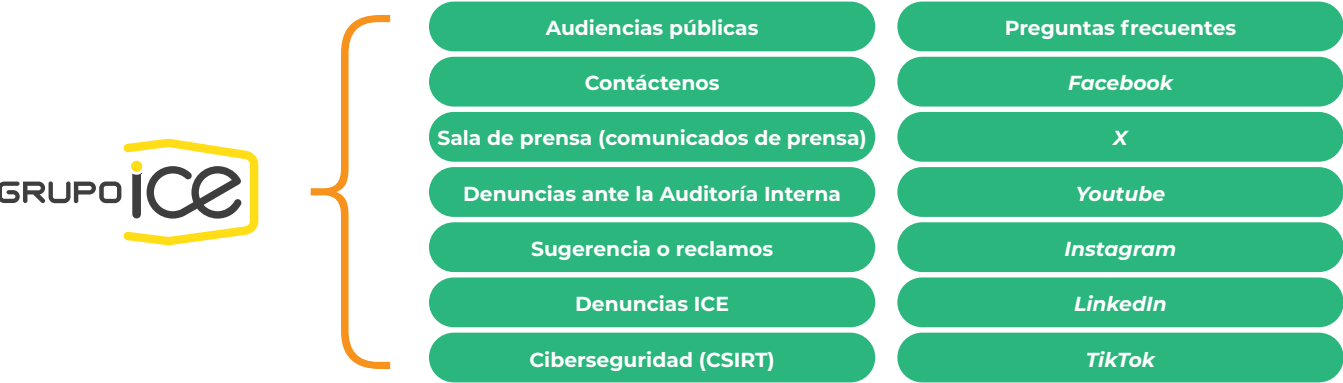


- Relacionamento estratégico con la comunidad

Las principales actividades realizadas con relación a estos espacios fueron las siguientes:



Grupo ICE cuenta con distintas formas y medios de comunicación para interactuar con sus distintos grupos de interés, con el objetivo de escuchar sus necesidades y expectativas, así como fomentar el acercamiento y el involucramiento del ciudadano con el quehacer institucional. A través de estos canales, las personas ciudadanas y clientes pueden presentar sus reclamaciones y recibir atención.





- Resolución de quejas y controversias

Dentro de las acciones tomadas en esta materia, destacan:



Diversos medios

Para la atención de quejas (presencial, telefónica y medios electrónicos)



52.793

Reclamaciones tramitadas: 2.030 del servicio de electricidad (ICE-CNFL) y 50.763 del servicio de telecomunicaciones (ICE-RACSA).



53.920

Reclamaciones recibidas: cargos de productos, facturación, demora o insatisfacción en atención de avería, comportamiento de un funcionario, entre otros. 4% corresponde al servicio de electricidad y 96% al de telecomunicaciones



5 días

Promedio en resolución de reclamaciones de los servicios de telecomunicaciones (11 días en promedio electricidad)

- Desarrollo de la comunidad

Programas de desarrollo basados en las necesidades de la comunidad local

• Territorios indígenas

Con la instalación de 57 radiobases, el ICE brindó telefonía fija e internet a 143 comunidades de 14 territorios indígenas de las Zonas Sur y Atlántica del país. El proyecto forma parte del Programa Comunidades Conectadas-Territorios Indígenas de FONATEL.

El compromiso de Grupo ICE con los pueblos indígenas se mantiene, forma parte de la esencia del ICE y de *kö/bi*, siendo el único operador presente en estas comunidades. Se ha construido la infraestructura necesaria para llevar los servicios a esos territorios, reafirmando la visión de contribuir al cierre de brecha digital y al desarrollo económico, social y ambiental. En paralelo, en los territorios con cobertura, el ICE realiza charlas de sensibilización para informar sobre beneficios, usos y cuidados de internet. Además, se comparten testimonios sobre cómo la tecnología ha ayudado a los habitantes de estas regiones, con el objetivo de reforzar y promover la educación y la seguridad.

- **Conectividad en Centros Educativos (CE) contrato ICE-MEP**

En 2024, bajo este contrato se logró alcanzar:

- 2.517 Centros Educativos conectados a internet.
- 405 soluciones de internet satelital en CE ubicados en territorios rurales dispersos en comunidades indígenas.
- 198 escuelas que tuvieron cambios de velocidad para servicios de internet entre 100 y 500 Megas.
- Se desplegaron 3.671 kilómetros de fibra óptica y se lograron 78.720 casas habilitadas para conectarse a fibra óptica.

Se continúa trabajando para que la conectividad sea cada vez más inclusiva y se cierren las brechas, transformando e impactando el entorno de aprendizaje, sin importar en cuál punto de Costa Rica se encuentre.

- **Donación de contenedores-oficinas a escuela**

El ICE donó dos contenedores adaptados como oficinas a la Escuela Líder de Guayabo, ubicada en el cantón de Bagaces, Guanacaste. Cada uno de ellos está equipado con cielo raso, puertas, ventanas, piso, instalación eléctrica para un valor estimado de donación de \$5,5 millones. Estos contenedores servirán para atender las necesidades de los docentes y los alumnos de educación especial, de forma que contarán con espacios oportunos para atender a estudiantes que requieren servicios específicos para su proceso de aprendizaje.

- **Desarrollo del Programa Electrificación Rural (PER)**

Reactivación del Programa de Electrificación Rural (PER), con el objetivo de convertir a Costa Rica en el primer país americano con acceso universal al servicio eléctrico.

La inversión en 2024 fue de ₡1.500 millones, con lo cual se logró que 3.000 personas de 577 hogares dispongan por primera vez de electricidad gracias a 31 kilómetros de líneas de distribución construidos para llevar el servicio a localidades como Llanos de Cortés y San Ramón de Bagaces, La Chokolata en Liberia, Coyolar en Abangares, Sabalito de Tierras Morenas de Tilarán, en las comunidades indígenas de Bajo Los Indios en Corredores y Rey Curré de Buenos Aires.

En Buenos Aires de Puntarenas desde inicios de 2024 la comunidad de Dú Jú, en Rey Curré, distrito de Boruca, cuenta con servicio eléctrico producto de la articulación entre el ICE, el Instituto de Desarrollo Rural (INDER) y la Comisión Nacional de Emergencias (CNE). Con una inversión de ₡138 millones, el proyecto beneficia a 39 familias y, además, se mejoró el alumbrado público de la zona junto al Gobierno Local, colocando un total de 15 luminarias (₡9 millones).

- **Ampliación de la red de fibra óptica en Isla Venado (primera isla en Centroamérica con una red en esta tecnología)**

Se concluyó con éxito la ampliación de la red de fibra óptica en Isla Venado, convirtiéndola en la primera isla en Centroamérica en contar con esta tecnología de conectividad avanzada.

El proyecto incluyó la instalación de 8 kilómetros de infraestructura, con una conexión submarina de 670 metros desde Lepanto, realizada mediante la técnica de perforación horizontal dirigida. Esta innovadora metodología permitió conducir simultáneamente redes eléctricas y de fibra óptica a través de una sección del Golfo de Nicoya.

La red ofrece conexión de banda ancha para clientes residenciales y comerciales, beneficiando directamente a los aproximadamente 1.300 habitantes de la isla. El objetivo principal es mejorar la calidad de vida de la comunidad e impulsar el desarrollo económico y comercial de la zona, mediante el acceso a servicios digitales modernos y confiables.

- **Escáneres**

El proyecto permitió la instalación de tres escáneres que se encuentran en operación en conjunto con el Ministerio de Seguridad Pública, favoreciendo la seguridad ciudadana, al brindar un mayor control sobre el flujo de importaciones y exportaciones del país.

- **ICE ilumina canchas de deportes de Cóbano y Quepos**

Con el objetivo de fomentar el deporte y la convivencia, Grupo ICE llevó a cabo la iluminación de canchas deportivas en Cóbano y Quepos, con una inversión de \$12 millones. Este proyecto se desarrolló en alianza con Gobiernos Locales y organizaciones comunales y proporciona espacios seguros y adecuados para niños, jóvenes y adultos, promoviendo así la actividad física y el bienestar en la provincia. La iniciativa forma parte del compromiso de Grupo ICE con el desarrollo social y la mejora de la calidad de vida en las comunidades donde presta sus servicios.

- **CNFL formaliza servicios en sectores en condición vulnerable**

Formalización y normalización de 1.260 servicios en sectores vulnerables, mejorando la calidad de vida de 5.670 personas que habitan en zonas de alto riesgo eléctrico.

- **CNFL y representaciones laborales consolidan espacios de participación**

Durante 2024 se firmó y se ratificó la Convención Colectiva de Trabajo de la CNFL, para el período 2024 a 2027. Este convenio constituye múltiples órganos bipartitos con participación y consulta, entre ellos, la Junta de Relaciones Laborales y la Comisión Institucional de Salud Ocupacional, que tiene participación de la Administración de la Compañía y de las dos representaciones laborales.

Grupo ICE se proyectó a la comunidad mediante las siguientes acciones:



36.848

kilómetros de fibra óptica a 2024



99,4 %

De cobertura eléctrica entre habitantes del país, siendo una de las más altas del continente y similar a países desarrollados¹². El objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas, reducir la brecha y brindar oportunidades de desarrollo.



1.912.150

Personas beneficiarias de actividades de relacionamiento con partes interesadas

¹² ICE. Índice de Cobertura Eléctrica a 2022 (publicado en 2024).



200 kilómetros

De mantenimiento en caminos vecinales, equivalentes a \$2.600 millones



103

Actividades de inversión en infraestructura y servicios de apoyo público para el desarrollo local de las áreas de influencia

El siguiente cuadro muestra el desempeño de indicadores de la dimensión social para 2023 y 2024:

Parámetro	2023	2024
Derechos Humanos		
Personal capacitado en Derechos Humanos (interno y externo) ¹³	1.100	13.007
Cantidad de horas invertidas en formación al personal (interno y externo)	1.058,00	62.594,15
Cantidad de denuncias o quejas relacionadas con Derechos Humanos recibidas y gestionadas		
Por discriminación	16	0
Violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	0	0
Cantidad de incidentes atendidos por tipo hostigamiento		
Laboral	41	52
Sexual	14	17
Psicológico	0	0
Igualdad y Equidad		
Personal Grupo ICE	13.707 ¹⁴	17.687
Porcentaje de mujeres trabajadoras respecto al total de la organización.	26%	23%
Porcentaje de hombres trabajadores respecto al total de la organización.	74%	77%
Porcentaje de personas trabajadoras menores de 30 años.	6%	11%
Porcentaje de personas trabajadoras entre 30 y 50 años.	64%	60%
Porcentaje de personas trabajadoras mayores de 50 años.	30%	28%
Personas con discapacidad ¹⁵	73	44
Jefaturas por género	320	336
Cantidad de mujeres	103	108
Porcentaje de mujeres	32%	32%
Cantidad de hombres	205	228
Porcentaje de hombres	68%	68%

¹³ El dato incluye capacitaciones dirigidas al personal y otras partes interesadas en temas de derechos humanos y ética y valores.

¹⁴ No incluye planilla de personal ocasional contratado para proyectos por Servicios No Regulados.

¹⁵ Los datos corresponden a la CNFL y RACSA. Al cierre de este Reporte, la empresa ICE se encuentra en proceso de identificación.

Parámetro	2023	2024
Cargos directivos por género	19	20
Cantidad de mujeres	8	9
Porcentaje mujeres	42%	45%
Cantidad de hombres	11	11
Porcentaje hombres	58%	55%
Colaboradores por tipo de contratación	13.707	17.687
Cantidad de permanentes	NA/ND	13.658
Porcentaje de permanentes	NA/ND	77%
Cantidad de temporales	NA/ND	4 029
Porcentaje de temporales	NA/ND	23%
Diálogo Social		
Número de organizaciones laborales sindicales	9	9
Número de organizaciones laborales solidarias	6	7
Prácticas Laborales		
Personas pensionadas	804	228
Nuevas contrataciones	262	1.343
Porcentaje de nuevas contrataciones (%)	NA/ND	8
Finalización de contrato	273	169
Fallecidos (No asociados a accidentes laborales)	21	13
Porcentaje de bajas de personas trabajadoras	NA/ND	3%
Porcentaje de bajas incentivadas	NA/ND	1%
Edad promedio de las personas trabajadoras (años)	40	40
Mujeres (años)	39	39
Hombres (años)	42	42
Promedio de antigüedad de las personas trabajadoras (años)	12	12
Empleados con permiso parental	327	187
Porcentaje total de la planilla promocionada durante el último año	NA/ND	30%
Tasa global de ausentismo	NA/ND	3
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)		
Accidentes laborales	1.398	1.402
Total de fallecimientos por accidente laboral	1	0
Total de lesiones por accidente laboral con lesiones graves	14	29
Lesiones laborales	1.383	1.373
Servicios de salud atendidos	30.541	59.233
Comités de SST	154	155
Comunicados de SST	118	138
Número de capacitaciones en Seguridad y Salud Ocupacional realizadas	161	1.558*

Parámetro	2023	2024
Personas capacitadas en temas de SST	3.627	13.521*
Programas voluntarios para fomentar la salud en las personas trabajadoras	NA/ND	10
Cantidad de participantes en Programas Voluntarios de SST	NA/ND	921
Cantidad de hombres y mujeres que presentaron dolencias y enfermedades laborales	762	1.221*
Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	1	0
Desarrollo Humano y Formación		
Total de horas de capacitación impartidas	219.258	345.727
Personal capacitado	11.689	15.540
Porcentaje de mujeres participantes en programas de capacitación	29	31
Porcentaje de hombres participantes en programas de capacitación	71	69
Porcentaje del personal que recibió formación	85	88
Horas de formación al año por persona colaboradora	NA/ND	22,24
Programas de transición de empleabilidad, la jubilación o despido	8	14
Porcentaje de mujeres participantes en Programas de transición de la empleabilidad, la jubilación o despido	33	46
Porcentaje de hombres participantes en Programas de transición de la empleabilidad, la jubilación o despido	67	54
Relacionamiento con comunidad		
Atención de operaciones con impactos socioambientales comunales	5	9
Espacios de diálogo para la gestión de impactos asociados a activos productivos	34	67
Operaciones con participación comunitaria e impacto social	20	752*
Quejas o reclamaciones en las comunidades locales	NA/ND	771
Actividades de formación y capacitación dirigido a comunidades de las áreas de influencia	2.254	1.343
Desarrollo de la comunidad		
Actividades de inversión social en infraestructura y servicios comunitarios	22	103
Personas beneficiadas	49.797	1.912.149*
Quejas y Reclamaciones		
Recibidas	79.856	53.920
Tramitadas	0	52.793
Promedio de atención en días de las reclamaciones /servicio de electricidad	0	11
Promedio de atención en días de las reclamaciones /servicio de telecomunicaciones	0	5

* El incremento o reducción del dato reportado es producto de un proceso de mejora en el registro de los datos del primer al segundo año de reporte.



ECONÓMICA

ECONÓMICA

Con el propósito de visibilizar los esfuerzos de Grupo ICE en el ámbito económico, se presenta un resumen de las acciones más destacadas llevadas a cabo durante 2024.

Desempeño económico de Grupo ICE

- **Calidad de los servicios**



ODS relacionados



- **Satisfacción de los clientes y usuarios**

- **Reapertura de Agencia de Miramar**

El 5 de febrero de 2024 se reinauguró la Agencia de Miramar, en el cantón de Montes de Oro, provincia de Puntarenas, respondiendo al deber constitutivo del ICE de llevar sus servicios a toda la población. Sirve a 7.800 clientes en energía y 2.000 en conectividad con servicios fijos. Con la apertura de esta agencia, los clientes de la zona evitan trasladarse a agencias ubicadas a más de 20 kilómetros de sus comunidades.

- **Apoyo al Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) con soporte empresarial y tecnológico en las elecciones municipales**

El ICE brindó tecnología segura y de punta en transmisión de datos en las elecciones municipales llevadas a cabo en los 84 cantones del país en febrero de 2024. Se apoyaron 6.469 Juntas Receptoras de Votos y se facilitó un centro de atención de llamadas, conformado por ejecutivos y supervisores especializados, así como sus *Call Center* para recepción de los resultados provenientes de las juntas ubicadas en las siete provincias.

- **Premio CIER 2024 “Calidad-Satisfacción de Clientes” para empresas de más de 500 000 clientes**

El ICE obtuvo el tercer lugar en la categoría de empresas con más de 500 000 clientes, recuperando esta posición luego de 14 años. Este reconocimiento refleja el compromiso institucional con la mejora continua en la calidad del servicio y la atención al cliente.

- **Modalidad prepago en servicio eléctrico**

Durante 2024, el ICE implementó la modalidad de prepago en el servicio eléctrico, dirigida a clientes residenciales que cuentan con medidores inteligentes (AMI). Esta opción brinda la posibilidad de comprar energía con antelación y consumirla según las necesidades particulares de cada hogar, ya que el prepago permite administrar, monitorear y ajustar el consumo.

- **ICE mejora experiencia de Centro de Contactos Inteligente**

El ICE fortaleció su modelo de atención al cliente mediante la modernización de su Centro de Contactos Inteligente, consolidando el 1193 como número único para la gestión de trámites y consultas.

Esta transformación incluye la integración de múltiples canales digitales, permitiendo una atención unificada a través de voz, correo electrónico, mensajería instantánea, chat, redes sociales y videollamadas. Además, se promueve la autogestión de soluciones tecnológicas, facilitando a los usuarios el acceso a servicios de forma ágil y eficiente.

El sistema está apoyado en inteligencia artificial (IA), lo que permite optimizar los flujos de atención e interacción con los clientes, mejorando significativamente la experiencia de servicio.

- **Lanzamiento de primera red 5G de Costa Rica a cargo de RACSA**

Puesta en operación y comercialización de la primera red 5G de acceso inalámbrico fijo (FWA) *Stand Alone* de Costa Rica y la región, a cargo de RACSA. Esta red ofrece velocidades de descarga de hasta un *gigabit* por segundo y cobertura en áreas urbanas y rurales, permitiendo la conexión simultánea de dispositivos superiores con respecto a las tecnologías predecesoras. Este avance impulsa el desarrollo de soluciones empresariales y residenciales de alta disponibilidad y coloca al país a la vanguardia tecnológica.

Beneficios:

- **Alta velocidad.** Conexiones más rápidas para carga y descarga de datos.
- **Latencia baja.** El tiempo que los datos viajen de un punto a otro disminuye. Esto facilita actividades como videoconferencias, telemedicina, desarrollo de ciudades inteligentes, robótica y procesos críticos.
- **Conectividad confiable.** Por estar diseñada para ubicaciones fijas, garantiza estabilidad para desarrollar soluciones de alta disponibilidad.
- **Implementación fácil.** Instalación rápida y menos costosa que la alámbrica.

- Cadena de valor

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



Normativa interna

Asociada con la inclusión de criterios de sostenibilidad y compras verdes (requisito para adjudicaciones)



Ningún operador

Identificado con riesgo de trabajo infantil, forzoso u obligatorio.



1.000

Proveedores: **973** nacionales y **27** no nacionales



495

Proveedores evaluados o seleccionados con criterios sociales



540

Proveedores evaluados o seleccionados con criterios ambientales



Compromiso

Junto con los proveedores para cumplir con criterios de responsabilidad social y sostenibilidad a la hora de contratarlos

▪ **Ética y anticorrupción**

A continuación, se presentan los principales avances de Grupo ICE para este período:



2.062

Comunicados sobre políticas y procedimientos



17

Personas capacitadas en Ciberseguridad e Infraestructura crítica



3

Activaciones del Comité de Crisis



Código Corporativo de Ética y Conducta aprobado y de alcance y aplicación para toda la corporación



3.135

Personas participantes en 77 capacitaciones de ética y anticorrupción



7.336,5

Horas en charlas y webinars en temas de ética y anticorrupción



0

Casos de corrupción



240

Capacitaciones en atención de emergencias: 58 centros de trabajo, 163 personas y 19 cursos impartidos

Soluciones basadas en innovación



ODS relacionados



Entre los principales resultados resaltan:



52

Gestores de innovación certificados
(29 hombres y 23 mujeres)



1.022

Horas de formación en innovación a
122 personas trabajadoras capacitadas



34

Patentes registradas o activos de
propiedad intelectual



36

Innovaciones
implementadas



Nuevos productos

En la Tienda Virtual de la CNFL, como
bocinas, audífonos, radios portátiles, radios
analógicos y otros. En la línea de
electrodomésticos, hornos convencionales,
microondas y hornos eléctricos.



85%

Avance del centro de innovación digital
del ICE con un presupuesto de
\$219 millones



Adquisición de licenciamiento de
software de desarrollo *National
Instruments Corporation (LabView)* por un
año, prorrogable con un presupuesto de
\$134 millones



Implementación

Del Centro de Contacto Virtual Amazon
Connect en RACSA

- **Finanzas sostenibles**

A continuación, se destacan los principales resultados del desempeño económico de Grupo ICE durante 2024.

- **Grupo ICE con resultados financieros positivos por tercer año consecutivo**

Grupo ICE reportó resultados financieros positivos por tercer año consecutivo, con una utilidad neta de ₡69.599 millones, reflejo del compromiso institucional con la eficiencia y la sostenibilidad. Durante 2024, los ingresos del Grupo aumentaron un 4%, impulsados por una gestión estratégica orientada al fortalecimiento de sus operaciones.

Uno de los logros más destacados de la actual administración ha sido la reducción de la deuda financiera en 28%, lo que representa un avance significativo en la salud financiera de la Institución. Además, por quinto año consecutivo, el Auditor Externo emitió una opinión sin salvedades, reafirmando la transparencia y la solidez de los *Estados Financieros* de Grupo ICE.

- **ICE captó ₡47.250 millones en mercado local mediante bonos**

El ICE logró captar ₡47.250 millones en el mercado local mediante la emisión de bonos, con el objetivo de atender los vencimientos de su deuda en dólares. Esta operación forma parte de las series H1 y H2 del nuevo *Programa H* de emisiones del Instituto.

La colocación se realizó a través del Puesto de Bolsa Popular de Valores, bajo un contrato de suscripción en firme, lo que garantiza la colocación total de los títulos. Los bonos fueron subastados en la Bolsa Nacional de Valores, con plazos de 5 y 10 años respectivamente, lo que permite diversificar los vencimientos y fortalecer la planificación financiera de la institución.

- **Calificaciones de riesgo de Grupo ICE:**

Durante 2024, Grupo ICE recibió importantes mejoras en sus calificaciones de riesgo por parte de reconocidas agencias evaluadoras, reflejo de su solidez financiera y su papel estratégico en el desarrollo del país.

El lunes 4 de marzo, la firma *Fitch Ratings* mejoró la calificación de crédito internacional de largo plazo del ICE y sus subsidiarias, pasando de *BB-* a *BB* con perspectiva estable, destacando el rol estratégico del Grupo en el entorno nacional.

Posteriormente, el jueves 21 de marzo, *Fitch Ratings* ratificó la calificación de riesgo a nivel local en AA+ con perspectiva estable, reafirmando a Grupo ICE como un activo estratégico para Costa Rica, dada su relevancia en el sistema eléctrico nacional y su participación sólida en el mercado de telecomunicaciones.

Asimismo, el 10 de octubre, *Moody's Ratings* mejoró la calificación de crédito de Grupo ICE y del Fideicomiso Reventazón, pasando de Ba3 (perspectiva positiva) a Ba2 (perspectiva estable). Esta mejora refleja la confianza en la gestión financiera del Grupo y su capacidad para cumplir con sus obligaciones.

• Acciones desarrolladas en gestión de la deuda

Grupo ICE desarrolló una serie de acciones clave orientadas a fortalecer su perfil financiero y optimizar la gestión de su deuda. Entre los principales logros destacan:

- Negociación con el Banco Europeo de Inversiones para un posible financiamiento de hasta \$400 millones, destinado a proyectos de infraestructura eléctrica.
- Obtención de financiamiento para la modernización de la Planta Eólica Tejona, reafirmando el compromiso del Grupo con la sostenibilidad energética.
- Eliminación de tasas piso en contratos financieros, lo que mejora las condiciones de endeudamiento.
- Captación de deuda en el mercado local por ₡47.250 millones, mediante emisiones con plazos de cinco y diez años, fortaleciendo la diversificación de fuentes de financiamiento.
- Pago anticipado del saldo de dos créditos por ₡15.500 millones y de \$28 millones, así como la atención oportuna de vencimientos de los Bonos A2 por ₡50.000 millones y Bonos E2 por \$125 millones.

Estas acciones reflejan una gestión proactiva y responsable, orientada a garantizar la sostenibilidad financiera de Grupo ICE en el mediano y el largo plazo.

• Contrato de financiamiento para modernización de Planta Eólica Tejona, en Tilarán

El 5 de septiembre de 2024, Grupo ICE formalizó un contrato de financiamiento por ₡37.400 millones, con un plazo de 20 años, destinado a la modernización de la Planta Eólica Tejona, ubicada en Tilarán, Guanacaste.

Este proyecto tiene como objetivo aumentar la capacidad instalada de generación eléctrica a 42 megavatios, fortaleciendo así la matriz energética nacional con fuentes renovables. La iniciativa reafirma el compromiso de Grupo ICE con la sostenibilidad y la innovación tecnológica en el sector eléctrico.

- Principales resultados financieros

Estado Consolidado de Situación Financiera

La situación financiera de Grupo ICE, al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, según datos consolidados y auditados, es el siguiente:

FIGURA 9: ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACIÓN FINANCIERA. EN MILLONES DE COLONES. AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE) Y SUBSIDIARIAS (San José, Costa Rica)				
Estado Consolidado de Situación Financiera (En millones de colones)				
Al 31 de diciembre de				
	Nota	2024	2023	
Activos				
Activos no corrientes:				
Propiedades, planta y equipo, neto	8	4.740.522	4.871.357	
Activos intangibles, neto	9	85.627	91.193	
Otros activos		-	5.003	
Inversiones en instrumentos de patrimonio	10	5.204	5.638	
Efectos y otras cuentas por cobrar, neto	11	178.739	180.038	
Inversiones en instrumentos financieros	12	397.706	392.555	
Total activos no corrientes		5.407.798	5.545.784	
Activos corrientes:				
Inventarios	13	89.700	67.801	
Efectos y otras cuentas por cobrar, neto	11	54.475	62.996	
Inversiones en instrumentos financieros	14	229.165	130.658	
Cuentas por cobrar comerciales, neto	15	192.153	214.751	
Gastos prepagados		12.556	9.207	
Otros activos		1.727	109	
Efectivo y equivalentes de efectivo	16	356.578	378.544	
Activos mantenidos para la venta		955	867	
Total activos corrientes		937.309	864.933	
Total activos		6.345.107	6.410.717	
Pasivos y Patrimonio				
Patrimonio:				
Capital aportado		155	155	
Reservas		2.810.214	2.729.203	
Utilidades retenidas		305.044	337.349	
Patrimonio atribuible al propietario del Grupo ICE		3.115.413	3.066.707	
Participaciones no controladoras		5.725	6.204	
Patrimonio, neto		3.121.138	3.072.911	
Pasivos:				
Pasivos no corrientes:				
Bonos por pagar	17 (a)	570.249	609.594	
Préstamos por pagar	17 (b)	1.153.046	1.242.181	
Obligaciones por arrendamientos	17 (c)	229.001	254.013	
Beneficios a empleados	19	507.652	466.311	
Cuentas por pagar	20	146.960	148.232	
Pasivos de los contratos	21	80.124	70.903	
Ingresos diferidos - subvenciones de Gobierno	22	19.943	21.276	
Pasivos por impuestos diferidos	30	74.671	78.412	
Provisiones	23	1.420	3.234	
Otros pasivos	24	1	-	
Total pasivos no corrientes		2.783.067	2.894.156	
Pasivos corrientes:				
Bonos por pagar	17 (a)	68.518	108.741	
Préstamos por pagar	17 (b)	81.293	83.372	
Obligaciones por arrendamientos	17 (c)	33.225	19.020	
Beneficios a empleados	19	93.077	89.549	
Cuentas por pagar	20	95.453	89.555	
Pasivos de los contratos	21	10.267	9.982	
Intereses acumulados por pagar		20.454	21.904	
Provisiones	23	30.437	12.470	
Otros pasivos	24	8.178	9.057	
Total pasivos corrientes		440.902	443.650	
Total pasivos		3.223.969	3.337.806	
Total pasivos y patrimonio		6.345.107	6.410.717	

FUENTE: Gerencia de Finanzas, ICE.

El documento completo de los *Estados Financieros Auditados* de Grupo ICE , con sus respectivas notas se puede acceder en la dirección:

https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/5b6cb89a-9fcd-47c0-bbfb-e5cfe94c54f3/Estados+Financieros+GrupoICE+Auditados+Dic+2024.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=div&CACHEID=ROOTWORKSPACE-5b6cb89a-9fcd-47c0-bbfb-e5cfe94c54f3-psOFYMo

Las variaciones más importantes del Estado Consolidado de Situación Financiera de Grupo ICE, al 31 de diciembre de 2024, en relación con 2023, se detallan a continuación:

- **Activos corrientes**

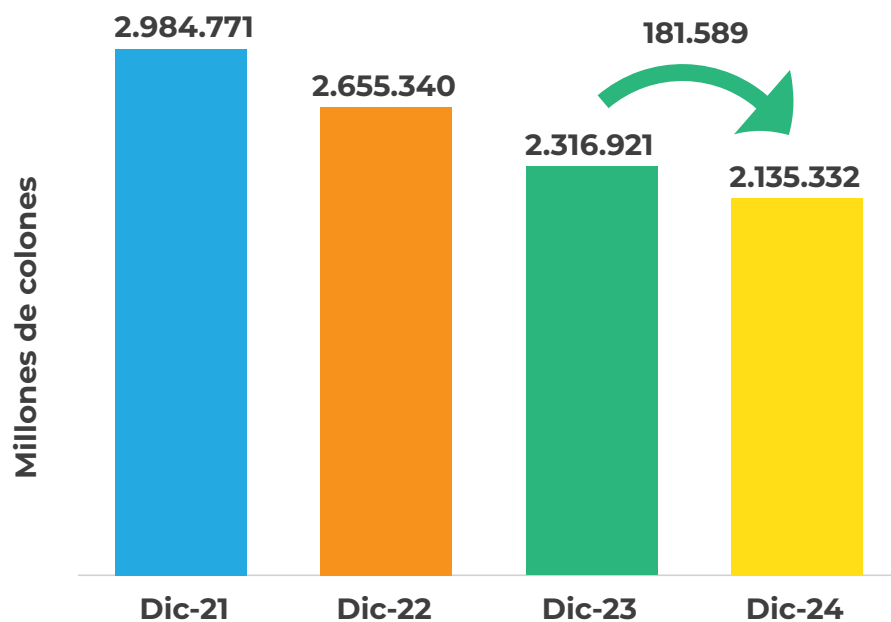
Los activos corrientes presentan un incremento neto de 8%. Destaca el aumento en inversiones en instrumentos financieros, principalmente por la colocación de certificados de depósito a plazo en el ICE, lo cual se vincula a la disminución que presenta el efectivo y los equivalentes de efectivo, en cuya cuenta se presenta un efecto neto entre la disminución por la adquisición de inversiones en instrumentos financieros y el aumento por compraventa de divisas y liquidación de inversiones. Asimismo, en estos activos se observa un crecimiento en inventarios, asociado al aumento en combustibles y lubricantes para la generación de energía, entre otros. Lo anterior se ve aminorado con la disminución que presentan las cuentas por cobrar comerciales, como absorción de incobrables, baja en consumo de energía y actualización del modelo de pérdida esperada –crecimiento en el periodo de recuperabilidad de la cartera de clientes–.

- **Activos no corrientes**

Los activos no corrientes se reducen en 2%, principalmente por la disminución en propiedad, planta y equipo, originada por el incremento periódico de la depreciación acumulada de los activos en operación, así como por el retiro de activos operativos. Asimismo, se presenta una baja en activos intangibles, asociada a la amortización de estos. Lo anterior, se compensa con el aumento que presentan las inversiones en instrumentos financieros, por la colocación de bonos.

• Pasivos (corrientes y no corrientes)

Los pasivos totales disminuyen en 3%, producto de las amortizaciones realizadas en bonos por pagar, préstamos y obligaciones por arrendamientos. Asimismo, se presentan disminuciones por la actualización de los saldos de los pasivos en moneda extranjera, debido al efecto favorable del tipo de cambio, con una apreciación del colón con respecto al dólar de ₡12,19 y ₡0,44 de apreciación del yen con respecto al colón, en diciembre de 2024, con respecto a diciembre de 2023.



En los últimos tres años, la deuda financiera nominal de Grupo ICE se redujo en ₡849.439 millones, equivalente a 28%. Durante 2024, con respecto al año anterior, dicha deuda se redujo en ₡181.589 millones, equivalente a 8%.

• Patrimonio

El patrimonio presenta un incremento de 2%, producto de los resultados obtenidos en 2024, los cuales se reinvierten como parte de las reservas, para el desarrollo de nuevos proyectos del Instituto, tal como se establece en la Ley N.º 449.

Estado Consolidado de Resultados y otros Resultados Integrales

El Estado Consolidado de Resultados y otros Resultados Integrales de Grupo ICE, por los años terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023, se detalla a continuación:

FIGURA 10: ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS Y OTROS RESULTADOS INTEGRALES. EN MILES DE COLONES. AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE) Y SUBSIDIARIAS
(San José, Costa Rica)

Estado Consolidado de Resultados y Otros Resultados Integrales
(En millones de colones)

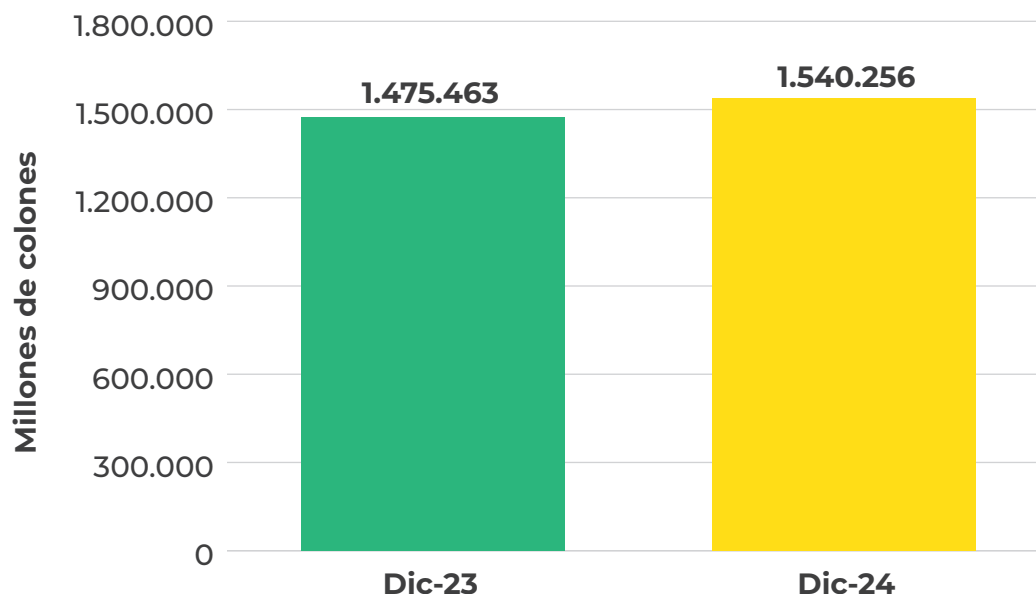
Por el año terminado al 31 de diciembre de

	Nota	2024	2023
Ingresos de actividades ordinarias	26	¢ 1.497.645	1.420.532
Costos de operación:			
Operación y mantenimiento		625.078	550.269
Operación y mantenimiento de equipos bajo arrendamiento		85.017	51.392
Compras y servicios complementarios		141.128	154.472
Comercialización		75.279	65.129
Gestión productiva		96.795	97.294
Total costos de operación	27	1.023.297	918.556
Excedente bruto		474.348	501.976
Otros ingresos	28	42.611	54.931
Gastos de operación:			
Administrativos		103.993	90.905
Comercialización		132.911	120.991
Estudios preliminares		21.578	19.751
Complementarios		1.728	2.470
Pérdida por deterioro de saldos por cobrar	27	24.288	8.413
Otros gastos		48.263	30.076
Total gastos de operación	27	332.761	272.606
Excedente de operación		184.198	284.301
Ingresos y (costos) financieros:			
Ingresos financieros		39.644	43.240
Costos financieros		(186.736)	(217.384)
Fluctuaciones cambiarias - netas		29.097	166.111
Total costos financieros, neto	29	(117.995)	(8.033)
Participación en negocios conjuntos	10	(64)	(70)
Excedente, neto antes de impuestos		66.139	276.198
Impuesto sobre la renta	30	3.460	2.227
Excedente, neto		¢ 69.599	278.425
Otros resultados integrales:			
Partidas que no se reclasificarán posteriormente al resultado del año:			
Efecto de pérdida actuarial del año		¢ (28.057)	(16.663)
		(28.057)	(16.663)
Partidas que se reclasifican o pueden reclasificarse posteriormente al resultado del año:			
Valuación de inversiones en instrumentos financieros al valor razonable		7.123	15.718
Valuación de inversiones en instrumentos de patrimonio al valor razonable		(432)	169
		6.691	15.887
Otros resultados integrales, neto de impuestos		(21.366)	(776)
Resultado integral total del año		¢ 48.233	277.649
Resultado del periodo atribuible a:			
Propietarios del Grupo ICE		¢ 70.054	278.303
Participaciones no controladoras		(455)	122
		¢ 69.599	278.425
Resultados integrales total del periodo atribuible a:			
Propietarios del Grupo ICE		¢ 48.701	277.575
Participaciones no controladoras		(468)	74
		¢ 48.233	277.649

FUENTE: Gerencia de Finanzas, ICE.

Las variaciones de las partidas más importantes que componen el Estado Consolidado de Resultados de Grupo ICE, comparando 2024 con 2023, son las siguientes:

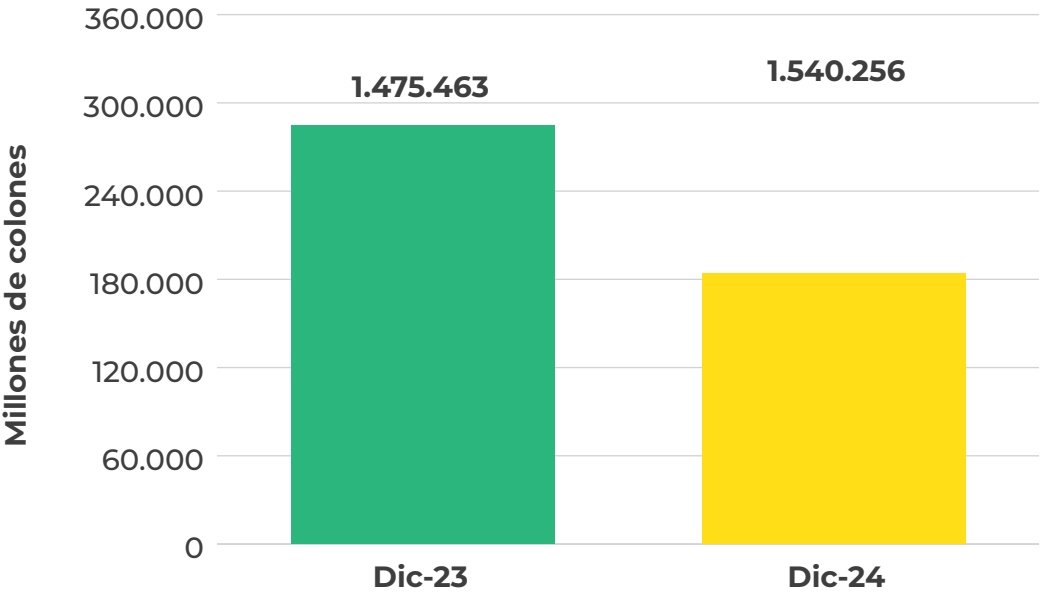
- **Ingresos de actividades ordinarias y otros ingresos**



Los ingresos de actividades ordinarias presentan un incremento de 4%, asociado, principalmente, a los servicios que brinda el Negocio de Electricidad del ICE, producto del aumento en la demanda eléctrica (tarifa del Costo Variable de Generación o CVG) y al incremento en los ingresos de CNFL, por ventas de energía.

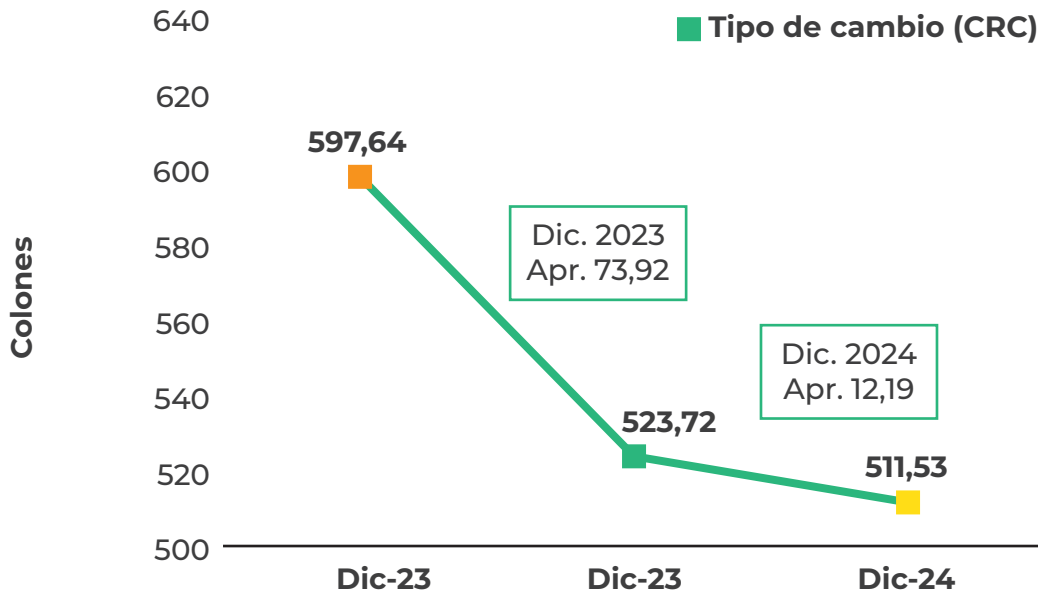
En cuanto a los otros ingresos, estos se muestran menores en 22%, en relación con los obtenidos al cierre de diciembre de 2023, debido a transacciones realizadas en 2023, tales como reversión de la incorporación de la unidad 10 y los tanques de almacenamiento de combustible de la Planta Térmica Moín, cobro de multas, servicios de ingeniería, supervisión y reintegro de efectivo por combustible no apto para la generación, por parte de Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE).

- **Costos y gastos de operación**



A nivel operativo, Grupo ICE obtiene ingresos para cubrir los costos y los gastos incurridos, dando origen a un excedente de operación \$184.198 millones, menor en 35%, en relación con 2023, principalmente por el aumento de 14% en los costos, ante un aumento de 4% en los ingresos.

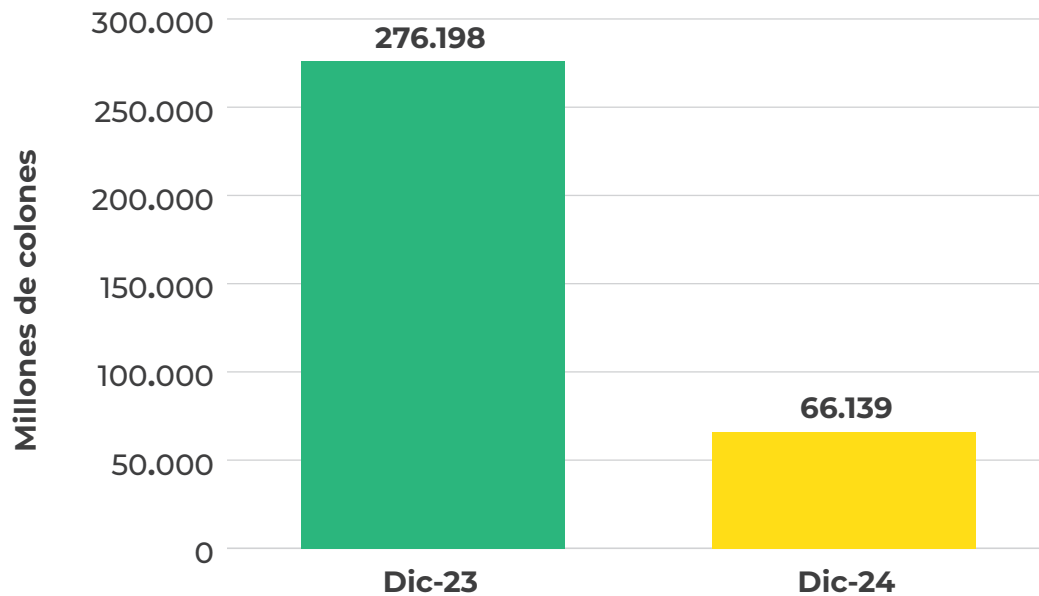
- Ingresos y (costos) financieros



El total de costos financieros netos presenta una caída de 1.369%, debido, principalmente, a la disminución en las fluctuaciones cambiarias netas de 82%, producto de la apreciación del colón con respecto al dólar de \$12,19, al cierre de 2024, sustancialmente menor a la presentada en 2023 (\$73,92) y \$0,44 de apreciación del yen con respecto al colón, en diciembre de 2024 (\$0,84 en diciembre de 2023).

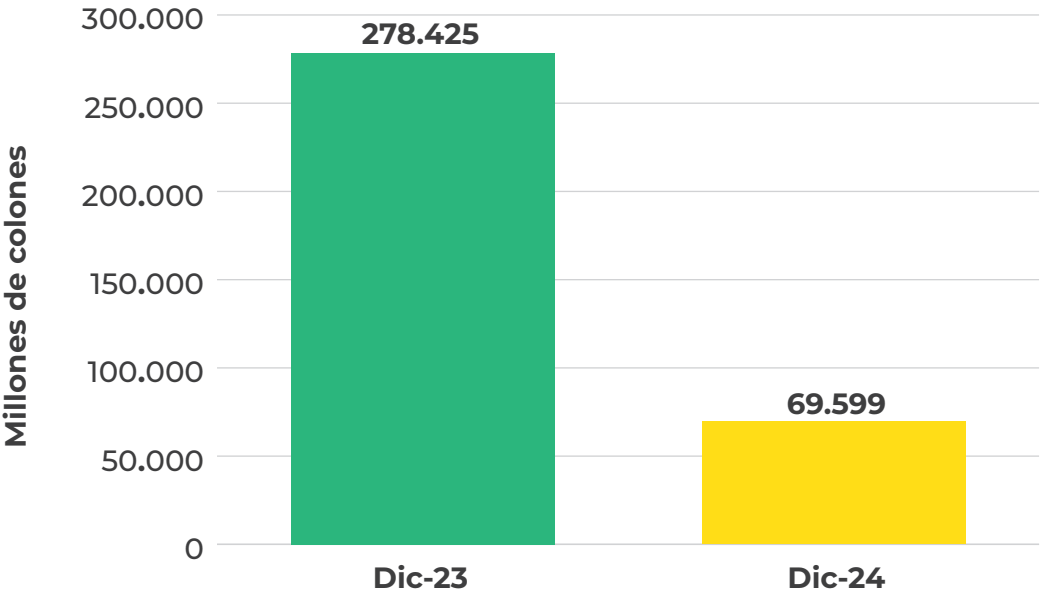
Lo anterior, se compensa con la reducción de 14 % en los costos financieros, por una menor carga financiera generada en las operaciones de deuda, por amortización y efecto de tipo de cambio en moneda extranjera, debido a la apreciación del colón con respecto al dólar. Por su parte, los ingresos financieros disminuyen en 8% por la baja en intereses sobre títulos valores en instituciones públicas y privadas.

- Excedente neto antes de impuestos



Al incorporar el efecto de los ingresos y costos financieros a los resultados obtenidos de la operación, estos disminuyen en \$117.995 millones, donde destaca el comportamiento de los costos financieros del Negocio Electricidad, dando origen a un excedente neto antes de impuesto de \$66.139 millones, inferior en 76% al excedente presentado en 2023, principalmente por la disminución en las fluctuaciones cambiarias.

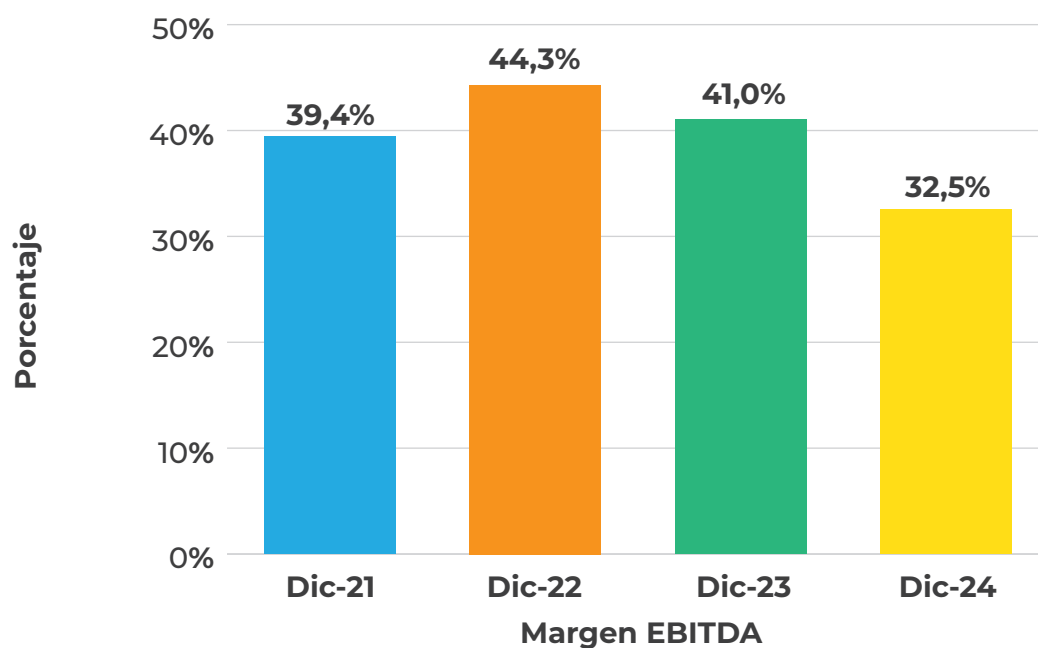
- **Excedente neto**



Al año terminado al 31 de diciembre de 2024, los impuestos sobre la renta corresponden a ₡3.460 millones, por lo que el Grupo cerró con un excedente neto de ₡69.599 millones, lo cual representa una disminución de 75% en relación con el año anterior.

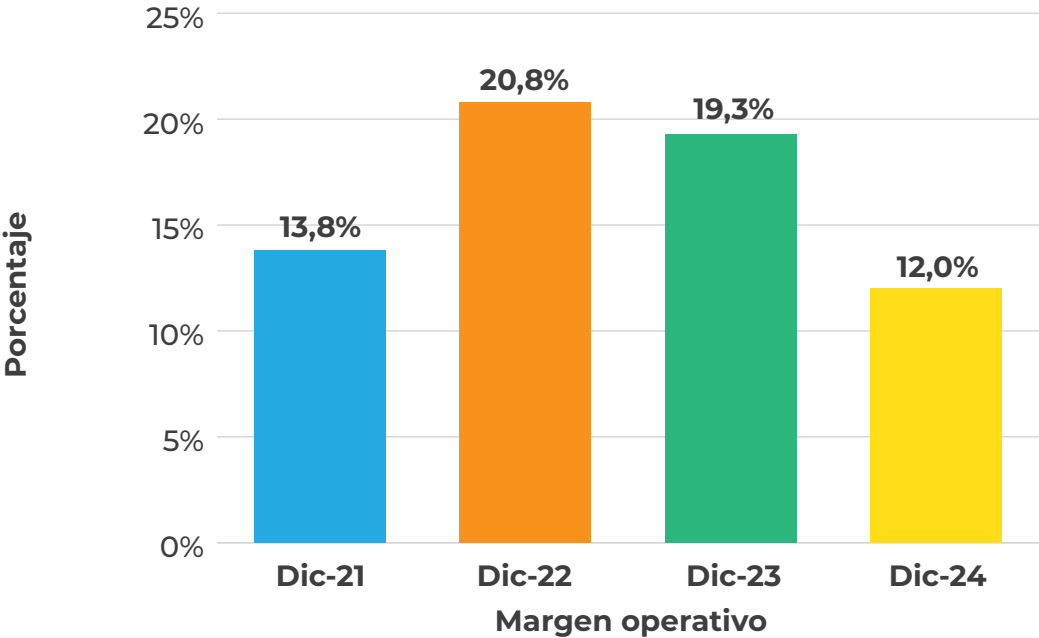
- Indicadores de rentabilidad de Grupo ICE

Margen EBITDA



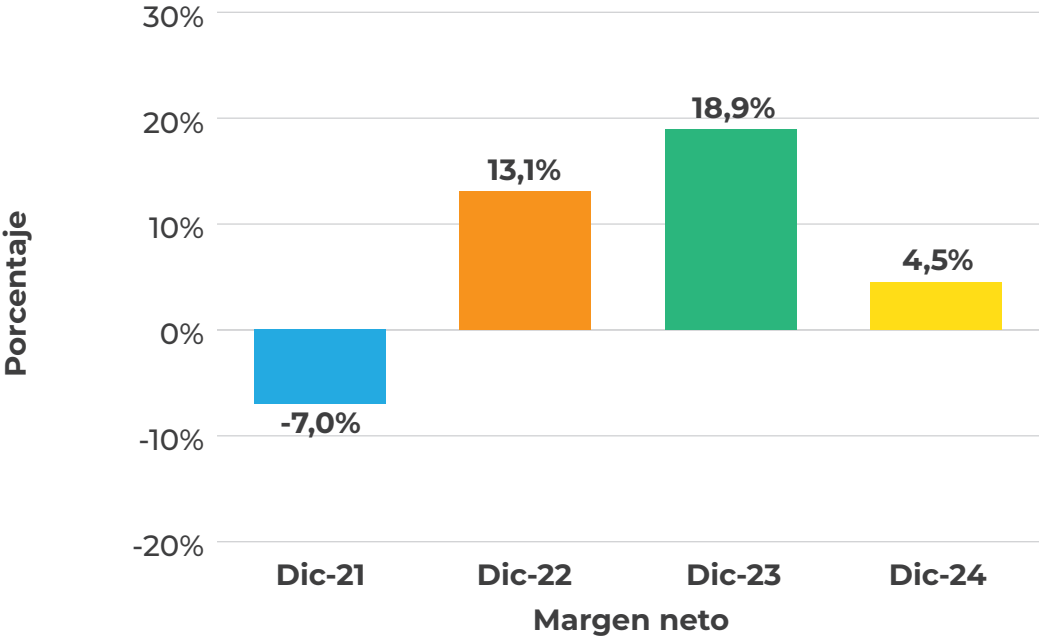
Al 31 de diciembre de 2024, el margen EBITDA consolidado del ICE y sus empresas es de 32,5%, inferior en 8,5 puntos porcentuales (p.p.), con respecto al año anterior, relacionado con el comportamiento de los resultados operativos.

Margen operativo



Al 31 de diciembre 2024, el margen de operación de Grupo ICE es de 12,0%, inferior en 7,3 puntos porcentuales respecto a diciembre de 2023, producto del aumento en el consumo de combustibles para la generación térmica y la importación de energía, debido a los efectos del fenómeno de El Niño.

Margen neto



El margen neto de Grupo ICE alcanzó un nivel de 4,5%, por el año terminado al 31 de diciembre 2024, menor al obtenido en 2023, producto del comportamiento del resultado operativo y las fluctuaciones cambiarias, con una apreciación de ₡12,19, al cierre de 2024, sustancialmente menor al cierre de 2023 de ₡73,92, compensado con la disminución que presentan los costos financieros.

El siguiente cuadro muestra el desempeño de indicadores de la dimensión social para 2023 y 2024:

Parámetro	2023	2024
Enfoque en la persona consumidora		
Cadena de valor		
Operaciones identificadas con riesgo de trabajo infantil, forzoso u obligatorio	0	0
Proveedores nacionales	518	973
Proveedores no nacionales	12	27
Proveedores evaluados con criterios sociales	318	495
Proveedores evaluados con criterios ambientales	318	540
Enfoque en la persona consumidora		
Ética y anticorrupción		
Casos de corrupción reportados	0	0
Participantes en charlas y webinars en temas de ética y anticorrupción	2.443	3.135
Número de capacitaciones charlas y webinars en temas de ética y anticorrupción	NA/ND	77
Personas capacitadas en ciberseguridad e infraestructura crítica	NA/ND	17
Activaciones del comité de crisis	NA/ND	3
Capacitaciones en atención de emergencias		
Centros de trabajo	NA/ND	58
Personas capacitadas	NA/ND	163
Cursos impartidos	NA/ND	19
Desarrollo económico		
Innovación		
Gestores de innovación totales	46	52
Hombres	27	29
Mujeres	19	23
Horas de formación en innovación	930	1.022
Cantidad de colaboradores formados	277	122
Hombres	149	61
Mujeres	128	61
Cantidad de innovaciones implementadas	NA/ND	36
Avance del centro de innovación digital del ICE	NA/ND	85%
Presupuesto para el centro de innovación digital del ICE (millones de colones)	NA/ND	219
Adquisición de licenciamiento de <i>software</i> de desarrollo <i>National Instruments Corporation (LabView)</i> por un año, prorrogable (presupuesto en millones de colones)	NA/ND	134
2024: Nuevos productos en la Tienda Virtual de la CNFL, como bocinas, audífonos, radios portátiles, radios analógicos y otros. En la línea de electrodomésticos, hornos convencionales, microondas y hornos eléctricos.		

Parámetro	2023	2024
kilómetros de fibra óptica instalada acumulada	NA/ND	36.848
Personas con servicio de electricidad por primera vez	NA/ND	3.000
Hogares con servicio de electricidad por primera vez	NA/ND	577



SECCION E: ALIANZAS, MEMBRESÍAS Y RECONOCIMIENTOS

ALIANZAS



ODS relacionados



A continuación, se presentan las principales alianzas estratégicas de Grupo ICE durante 2024:

- Se concretaron 33 alianzas estratégicas para los ecosistemas con instituciones públicas, empresas privadas, ASADAS, organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil.

Producto de estos acuerdos, se logró la siembra de 79.247 árboles en distintas regiones del país.

La Institución, a través de sus viveros forestales, suministró los árboles requeridos por los beneficiarios para desarrollar proyectos ambientales que, en mayor o menor medida, impactan las cuencas hidrográficas de interés para el ICE. En algunos casos los aliados colaboran también con insumos para la producción de viveros, apoyan en la identificación de fuentes semilleras y otorgan permisos para recolectar semillas en propiedades privadas. Además, asumen el compromiso de brindar mantenimiento continuo a los árboles durante al menos dos años, con el fin de garantizar su supervivencia.

- El ICE y COOPELESCA firmaron un acuerdo para fortalecer la calidad del suministro eléctrico en la Zona Norte, para beneficio directo de 36.724 clientes. El ICE extenderá 8 kilómetros de línea hasta la frontera de su zona de concesión, con una inversión de ₡702 millones. Se incorporan dos puntos de conexión entre redes de distribución.

Membresías y representaciones

Entre las membresías más importantes y representaciones destacan:



Membresías

- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED).
- Asociación Costarricense de Obras Subterráneas.
- Membrecía del Cybersec Cluster.
- Membresía PMI.
- Membresías Gatner.
- Asociación Cámara Costarricense de la Construcción.
- Adhesión a la Comisión de Integración Energética Regional (CIER).
- Revalidación de derechos ante Colegio Ingenieros de Costa Rica.
- Comisión de Integración Energética Regional de Centroamérica y del Caribe (CECACIER).
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).
- Ente Costarricense de Acreditación (ECA).
- IHA International Hydropower Association.

Representaciones

- Fundación para la Sostenibilidad y la Equidad (ALIARSE).
- Comité Interinstitucional de Información Ambiental (CIIA-SINIA).
- Comisión Nacional del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) y equipo técnico de la Categoría *Cambio Climático*.
- Enlace con el MINAE para el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático.

Reconocimientos

Por contar con un adecuado desempeño social y ambiental de sus actividades, Grupo ICE recibió los siguientes reconocimientos:



Reconocimientos

- Excelencia Ambiental en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional por parte del MINAE al ICE, la CNFL y RACSA. El ICE recibe este reconocimiento de forma consecutiva desde 2016 y la CNFL desde 2011.
- El ICE recibió en octubre el reconocimiento *Operadora Pionera FTTH LATAM*, otorgado por la *Fiber Broadband Association Latam Chapter*, asociación que promueve el desarrollo de servicios de internet, voz y video de próxima generación y alto ancho de banda. Dicho reconocimiento resalta el apoyo continuo y el compromiso con el despliegue de la red de fibra óptica en todo el territorio de Costa Rica.
- La CNFL, la División Generación y la División Operación y Control del Sistema Eléctrico del ICE cuentan con la triple certificación en las normas *ISO 9001*, *ISO 14001* e *ISO 45001*.
- Marca País *Esencial* Costa Rica por parte de PROCOMER a la CNFL y RACSA.
- Reconocimiento a *kölbi* por el Programa Reciclamóvil, como parte del Sistema Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), adscrito al Ministerio de Salud.
- Bandera Azul Ecológica con 1 estrella en categoría Cambio Climático para Data Center de Guatuso, así como para Maquinaria, Equipo y Talleres (MET).
- Bandera Azul Ecológica con una estrella blanca y una verde en categoría *Cambio Climático* para el edificio DIPOA.
- Certificado de Origen Energético: *data center Kosmös Hub* Guatuso, otorgado por la JASEC.
- Certificado de Origen Energético *data center Kosmös Hub* Sábana, otorgado por la CNFL.
- *Preventico*, por parte del Instituto Nacional de Seguros (INS) a la CNFL, por el programa de Vigilancia de la Salud y difusión de programas de salud.

Reconocimientos



- Buenas prácticas laborales para la igualdad de género, por parte de la INAMU a la CNFL, en reconocimiento a las prácticas para propiciar cambios culturales favorables a la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres y la promoción de una cultura no machista en la cultura organizacional y el ambiente laboral.
- *SIRESOL SOMOS +*, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social a la CNFL por la homologación a las buenas prácticas para la Igualdad de género del INAMU.
- Buenas prácticas laborales (gestión factores psicosociales), por parte del Colegio de Profesionales en Psicología a la CNFL.
- Buenas prácticas laborales, por parte del Consejo Nacional de Salud Ocupacional a la CNFL.
- Carbono Reducción por parte del MINAE a CNFL.
- Certificado de Eficiencia Energética por parte de la CIER a la CNFL.
- Premio CIER 2024 al ICE: Calidad-Satisfacción de Clientes 2024, otorgado en Punta del Este, Uruguay.
- Premio CIER de Innovación 2024 a CNFL: Categoría de digitalización, Proyecto Visor Geográfico de Averías, otorgado en Punta del Este, Uruguay.
- Certificación de subestaciones, plantas y red de distribución de la CNFL con la norma *ISO 55001* y el Laboratorio de Medidores con la norma *ISO 17025*.

En setiembre de 2024, el monitor internacional de reputación corporativa Merco destacó a Grupo ICE como una de las empresas más responsables de Costa Rica, ocupando el puesto 15 en el ranking general, lo que significó una mejoría en su posición con respecto al año anterior de tres puestos. Adicionalmente, entre las 100 empresas que fueron evaluadas por dicho monitor, Grupo ICE destacó en las primeras posiciones de las siguientes categorías:

- Puesto 8 como empresa más responsable de Costa Rica y la segunda del sector pública según los criterios de ESG (correspondientes a Ambiente, Sociedad y Gobernanza).
- Puesto 9 en la primera edición de Merco Talento Costa Rica, por lo que Grupo ICE se encuentra entre las primeras diez empresas reconocidas con mejor atracción y retención de talento en el país y en el primer puesto en el sector de energía.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Grupo ICE presentó su *Reporte de Sostenibilidad 2023* elaborado bajo los estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*, como parte de un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas.

El evento se realizó en el Teatro Nacional el jueves 5 de septiembre de 2024, con la presencia de la Administración Superior de Grupo ICE, los gerentes de las empresas del Grupo (ICE, CNFL, RACSA y Gestión Cobro) y de sus grupos de interés.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Grupo ICE ha elaborado el reporte conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

Estándares y contenidos

Números de página y / o respuestas directas

Razón / explicación

Perfil de la organización

GRI 2: Contenidos Generales 2021

2-1 Detalles organizacionales

11

1. La organización y sus prácticas de presentación de informes

2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

6

2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto

6

2-4 Actualización de la información

6

2-5 Verificación externa

N/A

El documento no fue sometido a verificación externa.

2. Actividades y trabajadores

2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

13

2-7 Empleados

9

2-8 Trabajadores que no son empleados

No se registra esta información en las cuatro empresas.

3. Gobernanza

2-9 Estructura de gobernanza y composición

27

2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno

27

2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno

27

2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos

30

2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

30

2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad

30

2-15 Conflictos de interés

31

2-16 Comunicación de inquietudes críticas

32

2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

33

2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

40

2-19 Políticas de remuneración

31

2-20 Proceso para determinar la remuneración

31

2-21 Ratio de compensación total anual

N/A

Por ser una empresa en competencia no se brindan estos datos.

Estándares y contenidos	Números de página y / o respuestas directas	Razón / explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
4. Estrategia, políticas y prácticas		
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	43	
2-23 Compromisos y políticas	43	
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	43	
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	43	
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	43	
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	43	
2-28 Afiliación a asociaciones	67	
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	43	
2-30 Convenios de negociación colectiva	67	
TEMAS MATERIALES		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	43	
3-2 Lista de temas materiales	43	
3-3 Gestión de los temas materiales	43	
Económicos		
GRI 201: Desempeño económico 2016		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	85	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	38	
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	68	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016		
202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	31	
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	64	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		
203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	85	
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	85	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		No se registra esta información en las cuatro empresas.

Estándares y contenidos	Números de página y / o respuestas directas	Razón / explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
GRI 207: Fiscalidad 2019		
207-1 Enfoque fiscal		Por ser una empresa en competencia no se brindan estos datos.
207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	27	
207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	N/A	Registros disponibles en los entes reguladores de los servicios de Grupo ICE.
207-4 Presentación de informes país por país	N/A	Grupo ICE solo tiene presencia nacional
Gobernanza		
GRI 205: Anticorrupción 2016		
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	32	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	38	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	32, 81	
GRI 206: Competencia desleal 2016		
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		Registros disponibles en los entes reguladores de los servicios de Grupo ICE.
Ambiente		
GRI 302: Energía 2016		
302-1 Consumo energético dentro de la organización	52	
302-2 Consumo de energía fuera de la organización		No se cuenta con esta información
302-3 Intensidad de la energía		No se registra esta información en las 4 empresas
302-4 Reducción del consumo energético	52	
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	52	

Estándares y contenidos	Números de página y / o respuestas directas	Razón / explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
GRI 303: Agua y efluentes 2018		
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	52	
303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	52	
303-3 Extracción de agua	52	
303-4 Vertido de agua	52	
303-5 Consumo de agua	52	
GRI 304: Biodiversidad 2016		
304-1 Sitios operativos propios, arrendados o administrados dentro o adyacentes a áreas protegidas y áreas de alto valor de biodiversidad fuera de áreas protegidas	53	
304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	53	
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	53	
304-4 Especies de la Lista Roja de la UICN y especies de la lista nacional de conservación con hábitats en áreas afectadas por operaciones		No se cuenta con esta información
GRI 305: Emisiones 2016		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Grupo ICE no cuenta con esta información completa. Se incluirá en el próximo Reporte de Sostenibilidad.
305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)		
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	56	
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)		
GRI 306: Residuos 2020		
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	50	
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	50	
306-3 Residuos generados	50	
306-4 Residuos no destinados a eliminación	50	
306-5 Residuos destinados a eliminación	50	

Estándares y contenidos	Números de página y / o respuestas directas	Razón / explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
Social		
GRI 401: Empleo 2016		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	67	
401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	N/A	
401-3 Permiso parental (maternidad y paternidad)	66	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016		
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		No se cuenta con esta información.
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	65	
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	65	
403-3 Servicios de salud en el trabajo	65	
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	65	
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	65	
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	65	
403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	65	
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	65	
403-9 Lesiones por accidente laboral	65	
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	65	
GRI 404: Formación y educación 2016		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	68	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	68	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	68	

Estándares y contenidos	Números de página y / o respuestas directas	Razón / explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	27, 64	
405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres		Por ser una empresa en competencia no se brindan datos relacionados
GRI 406: No discriminación 2016		
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	64	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016		
407-1 Operaciones cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	73	
GRI 408: Trabajo infantil 2016		
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	80	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016		
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	80	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	63	
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016		
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	63	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016		
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	63	
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	63	
GRI 413: Comunidades locales 2016		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	69	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016		
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	80	
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	80	

Estándares y contenidos	Números de página y / o respuestas directas	Razón / explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
GRI 415: Política pública 2016		
415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos		Por ser una empresa del Estado, se tiene prohibición absoluta en contribuir y participar en actividades de los partidos políticos.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016		
416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		No se cuenta con esta información.
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	N/A	
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	N/A	
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Registros disponibles en los entes reguladores de los servicios de Grupo ICE.
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Registros disponibles en los entes reguladores de los servicios de Grupo ICE.

Rendición de cuentas: decreto N.º 36984-MINAET

Contenidos	Páginas
Estados financieros e información financiera (mecanismo de financiamiento, política de endeudamiento, atención de inversiones)	85-96
Balance social	63-76
Balance ambiental	49-61

Ley para perfeccionar la rendición de cuentas: Ley N.º 9398

Contenidos	Páginas
Objetivos legales que dan origen y fundamento al Instituto	11-12
Recursos financieros, humanos y materiales disponibles	83-96
Organigrama institucional vigente	12
Créditos asumidos, modificaciones salariales, proceso de contratación, procesos y demandas judiciales (enfrentadas o promovidas), viajes realizados	83

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2024

Somos
Sostenibilidad

GRUPO **ice**