



# MANUAL DE CLASES RACSA

Dirección Administrativa  
Departamento de Talento Humano y Cultura

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Carlos Alberto Ramírez Cerdas	María Castro Jimenez/Anabel Calderon Sibaja/Anabel Calderon Sibaja	Junta Directiva Sesión N° 2249
Código: DTHC-MA-001	Versión: 00	Fecha: 24/08/2021

## CONTENIDO

<b>I.</b>	<b>Escala Ejecutiva</b> .....	<b>4</b>
I.1.	Gerente General .....	4
I.2.	Director .....	7
I.3.	Director (a) Jurídica y Regulatoria .....	9
I.4.	Auditor (a) Interno .....	11
I.5.	Jefe de Departamento.....	13
I.6.	Estrategia y Transformación Digital.....	15
I.7.	Secretario (a) de Junta Directiva .....	17
<b>II.</b>	<b>Escala Comercial</b> .....	<b>20</b>
II.1.	Administrador de Punto Comercial A.....	20
II.2.	Asesor Comercial Senior.....	22
II.3.	Administrador de Punto Comercial B.....	24
II.4.	Administrador de Punto Comercial C .....	26
II.5.	Asesor Comercial Junior .....	28
II.6.	Supervisor de Punto Comercial.....	30
II.7.	Ejecutivo de Servicio al Cliente .....	32
II.8.	Técnico de Soporte Comercial .....	34
<b>III.</b>	<b>Escala Profesional</b> .....	<b>36</b>
III.1.	Profesional de Negocio Táctico.....	36
III.2.	Profesional de Soporte Táctico .....	38
III.3.	Profesional de Negocio Especializado .....	40
III.4.	Profesional de Soporte Especializado .....	42
III.5.	Profesional de Negocio Senior .....	44
III.6.	Profesional de Soporte Senior.....	46
III.7.	Profesional de Negocio Junior.....	48
III.8.	Profesional de Soporte Junior .....	50
<b>IV.</b>	<b>Escala Técnica</b> .....	<b>52</b>
IV.1.	Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 4.....	52
IV.2.	Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 3.....	55
IV.3.	Técnico de Soporte 3 .....	57
IV.4.	Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 2.....	59



IV.5. Técnico de Soporte 2 .....	61
IV.6. Técnico de Tecnología de Información y Comunicaciones 1 .....	63
IV.7. Técnico de Soporte 1 .....	65
<b>V. Escala Operativa Administrativa.....</b>	<b>67</b>
V.1. Auxiliar de Administración Superior.....	67
V.2. Supervisor de Seguridad.....	69
V.3. Técnico Administrativo .....	71
V.4. Asistente Administrativo .....	73
V.5. Auxiliar Administrativo .....	75
V.6. Auxiliar de Servicios Generales.....	77

## I. Escala Ejecutiva

### I.1. Gerente General

Nombre de la clase	<b>Gerente General</b>
Escala	Ejecutiva
Sigla de la clase	<b>GERE</b>
Sigla IPE	<b>63</b>

### I. PROPÓSITO GENERAL

Planificación, dirección, coordinación, ejecución y control de la gestión estratégica, el cumplimiento de los lineamientos impartidos por Junta Directiva de RACSA, Consejo Directivo y Casa Matriz, para impulsar sinergias, desarrollo de nuevos negocios, alianzas para garantizar la rentabilidad, la competitividad, y el logro de los objetivos de la Estrategia de RACSA.

### II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS

1. Planear, ejecutar, Dirigir, definir, controlar e impulsar la ejecución de la Estrategia de RACSA, coordinando con las Direcciones las acciones relacionadas con los planes operativos, mediante le emisión de directrices, planes, programas y proyectos, necesarios para el alcance de los objetivos estratégicos y en alineamiento a la estrategia empresarial y del Grupo ICE.
2. Formular, dirigir, ejecutar y controlar el Plan de la empresa, alineado a la Estrategia del Grupo ICE.
3. Establecer, dirigir, ejecutar y controlar la ejecución del Plan Operativo Institucional-Empresarial (POI-E) y el portafolio de proyectos de sus dependencias, alineado al Plan Estratégico de la empresa.
4. Coordinar con Casa Matriz y las demás subsidiarias la implementación de estrategias y acciones regulatorias relacionadas a la prestación de servicios y generación de sinergias para el cumplimiento del Plan de la empresa.

5. Planificar, organizar, coordinar, negociar, integrar y optimizar el suministro y uso de los recursos de la empresa, para cumplir con el modelo financiero, presupuestario y de costos de RACSA.
6. Implementar y asegurar el cumplimiento de los lineamientos de integración estratégica de RACSA y Grupo ICE y las prácticas de Gobierno Corporativo, que emanen de la Junta Directiva, el Consejo Directivo y la Presidencia Ejecutiva.
7. Definir, aprobar, derogar, modificar y controlar las normativas, lineamientos y otros documentos oficiales de RACSA.
8. Ejercer la rectoría en el ámbito de su competencia de acuerdo con la normativa interna vigente.
9. Evaluar y ejecutar acciones para la operatividad del sistema de control interno y valoración del riesgo empresarial, considerando la legislación vigente y los programas oficiales.
10. Dirigir, evaluar y controlar la gestión de las dependencias a su cargo.
11. Fortalecer la gestión de la Gerencia a su cargo por medio de alianzas estratégicas, el desarrollo de ventajas competitivas y la dotación de infraestructura necesaria, para apoyar el desarrollo, comercialización de productos-servicios, acordes con el crecimiento y los estándares de la Industria.
12. Ejercer la representación judicial, extrajudicial o de ordenamiento jurídico de RACSA.
13. Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados.
14. Estar disponible cuando la empresa lo requiere, así como para desplazarse dentro y fuera del territorio nacional.
15. Realizar otras actividades afines al puesto solicitadas por la Junta Directiva.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura universitaria o grado académico superior, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Formación en Desarrollo Gerencial.

Nivel Avanzado Alto del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo 6 años de experiencia, en puestos de Dirección o Gerencial.

**I.2. Director**

Nombre de la clase	<b>Director</b>
Escala	Ejecutiva
Sigla de la clase	<b>DIR</b>
IPE	<b>60</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Planificación, dirección, coordinación, control, e implementación de estrategias, proyectos y/o servicios que promuevan la innovación, la evolución del negocio, la gestión eficiente y eficaz de los recursos, el alineamiento de políticas, procedimientos y directrices para el cumplimiento de los objetivos estratégicos empresariales.

**II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Planificar, dirigir, coordinar y controlar la ejecución del Plan y el Soporte de los negocios, alineado con la Estrategia de RACSA y Grupo ICE, dentro del ámbito de su competencia.
2. Planificar, dirigir y evaluar el desarrollo del talento humano y la gestión de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y metas asignados en el Plan de Dirección dentro de su ámbito de acción.
3. Coordinar, dirigir y controlar la formulación e implementación de lineamientos, políticas, procedimientos y directrices en la Dirección a su cargo.
4. Controlar, sistematizar y dar seguimiento a los lineamientos y directrices emitidas por la Administración Superior en la Dirección a su cargo.
5. Definir, impulsar y gestionar la aprobación de los convenios con clientes o proveedores que permitan crear alianzas estratégicas y condiciones favorables para los intereses del negocio.
6. Impulsar el desarrollo e implementación de estrategias, proyectos o servicios que impulsen la innovación, evolución del negocio y que generen ventaja competitiva de acuerdo con las mejores prácticas de la industria, los planes de negocio y la estrategia del Grupo ICE.

7. Asesorar y coadyuvar a la Administración Superior en temas relacionados con la Dirección a su cargo, para la toma de decisiones empresariales, así como representar a la empresa cuando se requiera.
8. Participar en Comités, Proyectos o asignaciones especiales que se requieran por normativa establecida o que sean por delegación de la Gerencia General.
9. Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados a la empresa y la Dirección bajo su responsabilidad.
10. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
11. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura, Maestría o Bachillerato universitario con Maestría, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 3 años de experiencia, ejerciendo puestos de Dirección o Jefatura formales.

Tener como mínimo de 5 años de experiencia, en actividades afines al puesto.

### ***1.3. Director (a) Jurídica y Regulatoria***

Nombre de la clase	<b>Director (a) Jurídica y Regulatoria</b>
Escala	Ejecutiva
Sigla de la clase	<b>DIJR</b>
IPE	<b>60</b>

## **I. PROPÓSITO GENERAL**

Planeación, organización dirección, coordinación, control, supervisión y asesoría jurídica a la empresa, así como atender, asesorar y resolver los casos jurídicos y legales de la empresa, el alineamiento de políticas, procedimientos y directrices para la continuidad del negocio de RACSA.

## **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Planear, organizar, dirigir, coordinar el desarrollo de las labores técnicas, administrativas, de servicio, especializadas y profesionales de la Asesoría Jurídica, con el fin de que todas las actuaciones se encuentren ajustadas a lo que en derecho corresponde.
2. Asesorar jurídicamente a la Junta Directiva de la empresa, Comité de Vigilancia, a la Gerencia General y Direcciones Internas, respecto a temas de índole jurídico en sus distintas áreas (laboral, procesal, administrativo, contratación administrativa, comercial, entre otros).
3. Representar judicialmente y extrajudicial a la empresa en procedimientos administrativos y procesos judiciales donde la misma actúa como parte actora o demandada.
4. Participar en representación de la organización en diversas comisiones a nivel de la empresa, y la corporación.
5. Coordinar con la División Jurídica Corporativa de casa matriz, criterios jurídicos que tengan connotación Corporativa.
6. Atender, representar y ejercer todas las acciones legales que la empresa requiera para la defensa de sus intereses en diferentes procesos judiciales.

7. Atender las consultas jurídicas en materia tributaria, laboral, regulatoria, civil, comercial, notarial, empresarial, contratación administrativa y negocio, entre otras.
8. Elaborar o revisar la normativa interna que requiera la Empresa, con el fin de que estas estén alineadas a la estrategia empresarial y con el ordenamiento jurídico vigente y aplicable.
9. Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas a la Dirección bajo su responsabilidad.
10. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
11. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura en Derecho o grado académico superior, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 3 años de experiencia, ejerciendo puestos de Dirección o Jefatura formales.

Tener como mínimo de 5 años de experiencia, en actividades afines al puesto.

#### ***I.4. Auditor (a) Interno***

Nombre de la clase	<b>Auditor (a) Interno</b>
Escala	Ejecutiva
Sigla de la clase	<b>AUDI</b>
IPE	<b>58</b>

### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Planificación, organización, dirección y control de la gestión de la Unidad de Auditoría Interna de RACSA, para contribuir en el logro los objetivos empresariales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar, mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección de la empresa de acuerdo con el marco jurídico vigente.

### **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Dirigir, desarrollar y validar periódicamente para dar seguimiento al Plan Estratégico de la Auditoría Interna garantizando su alineamiento con el Plan Estratégico Institucional, definiendo las acciones necesarias para cerrar las brechas que se determinen, los responsables de ejecutarlas y las fechas para su implementación.
2. Realizar la planificación anual de los recursos necesarios para desarrollar la gestión integral de la Auditoría Interna, en función de la definición del Universo Auditable y del Plan Anual de Trabajo a desarrollar, en concordancia con la Planificación Estratégica.
3. Elaborar, validar y aplicar los mecanismos pertinentes garantizando que la planificación del Plan Anual de Trabajo y la planificación de cada uno de los servicios de auditoría que se realicen, y que su ejecución sea alineada y priorizada en función de la valoración del riesgo inherente en las actividades y su impacto para el logro de los objetivos estratégicos y operativos de RACSA.
4. Establecer la estructura organizativa de la Auditoría Interna, de conformidad con la normativa, políticas y directrices que emita la Contraloría General de la República y someterla a aprobación de la Junta Directiva de la Empresa.
5. Elaborar, validar, actualizar y aplicar los instrumentos e indicadores que permitan evaluar la gestión de la Auditoría y garantizar que la misma se desarrolle de

conformidad con los estándares y en apego a la normativa desarrollada para sustentarla y guiarla.

6. Aprobar el Plan Estratégico de la Auditoría Interna y los estudios realizados por esa Unidad, de acuerdo con los lineamientos de la Contraloría General de la República.
7. Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados a la empresa y la Unidad bajo su responsabilidad.
8. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
9. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura de una universidad en Contaduría Pública o Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública o Contabilidad

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 5 años de experiencia, ejerciendo puestos de Auditor Fiscalizador o Subauditor o Supervisor de Auditoría.

### ***1.5. Jefe de Departamento***

Nombre de la clase	<b>Jefe de Departamento</b>
Escala	Ejecutiva
Sigla de la clase	<b>JEDE</b>
IPE	<b>56</b>

## **I. PROPÓSITO GENERAL**

Planificación, coordinación, dirección, supervisión y evaluación de planes, programas, proyectos y actividades derivadas de la gestión del departamento; así como, la implementación de elementos estratégicos para el desarrollo de la organización, a fin de cumplir de forma eficiente el funcionamiento y el rendimiento de las metas y/o objetivos empresariales en el proceso bajo su responsabilidad.

## **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Planificar, dirigir, asesorar y evaluar planes, programas, proyectos o acciones para la ejecución de los objetivos del Plan Operativo del proceso bajo su responsabilidad.
2. Planificar, administrar y gestionar los recursos tecnológicos, materiales, y financieros asignados para la operatividad del departamento de manera que se genere un uso óptimo y adecuado de los mismos para minimizar los costos y maximizar la rentabilidad.
3. Coordinar, dirigir, y evaluar el desarrollo del talento humano y la gestión de los recursos necesarios para la ejecución de los objetivos y metas fijadas en el proceso bajo su responsabilidad.
4. Coordinar y aprobar la formulación e implementación de lineamientos, políticas, normativas, procedimientos y directrices requeridas para el cumplimiento de los objetivos del Plan Operativo del proceso bajo su responsabilidad.
5. Coordinar y dirigir el desarrollo de soluciones integrales para responder a las necesidades de los clientes internos y externos, según su ámbito de acción.
6. Asesorar en temas relacionados con el ámbito de su competencia, según el proceso bajo su responsabilidad.

7. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
8. Disponibilidad cuando la empresa lo requiere, así como para desplazarse dentro y fuera del territorio nacional.
9. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura o Bachiller con Maestría de una universidad o Bachiller Universitario con certificación profesional especializada, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener 3 años como mínimo ejerciendo actividades afines al perfil del puesto.

Tener como mínimo 2 años de experiencia, en puestos de dirección, coordinación de proyectos y/o procesos.

## ***1.6. Estrategia y Transformación Digital***

Nombre de la clase	<b>Estrategia y Transformación Digital</b>
Escala	Ejecutiva
Sigla de la clase	<b>ETD</b>
IPE	<b>56</b>

### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Planeación, dirección, asesoría, coordinación, y evaluación de planes, programas, proyectos y/o soluciones integrales para la consecución de los objetivos y metas en el cumplimiento de la estrategia y gestión del desempeño empresarial; así como apoyar a la Gerencia General en los procesos de transformación organizacional, con el objetivo de cumplir con las metas establecidas por parte de la Junta Directiva, Gerencia General y Casa Matriz.

### **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Definir la ventaja competitiva, así como las metas y acciones asociadas, organizando planes para alcanzarla.
2. Elaborar en conjunto con los Directores de la Empresa, los planes estratégicos.
3. Planificar, dirigir y evaluar planes, programas, proyectos o acciones para la ejecución de los objetivos del Plan Operativo del proceso bajo su responsabilidad.
4. Desarrollar e implementar sistemas de gestión de la calidad empresarial para facilitar el control y la mejora continua sobre la ejecución de los procesos y la arquitectura empresarial.
5. Coordinar la formulación e implementación de lineamientos, políticas, manuales, estatutos, reglamentos, procedimientos y directrices requeridas para el cumplimiento de los objetivos del Plan Operativo de los Negocios.
6. Proponer, revisar, ajustar, tramitar y custodiar la aprobación de diversos documentos empresariales (políticas, procedimientos, otros) así como herramientas y entrenamiento para gestionar eficientemente los procesos.

7. Dirigir y coordinar el desarrollo de soluciones integrales para responder a las necesidades de los clientes internos y externos, según su ámbito de acción.
8. Asesorar en temas relacionados con el ámbito de su competencia, según el proceso bajo su responsabilidad.
9. Elaborar informes para el cumplimiento requerimientos solicitados por entes externos e internos.
10. Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados a la empresa y el área staff bajo su responsabilidad.
11. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
12. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura o Bachiller con Maestría de una universidad o Bachiller Universitario con certificación profesional especializada, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo 3 años ejerciendo actividades afines al perfil del puesto.

Tener como mínimo 2 años de experiencia, en puestos de dirección, coordinación de proyectos y/o procesos.

### ***I.7. Secretario (a) de Junta Directiva***

Nombre de la clase	<b>Secretario (a) de Junta Directiva</b>
Escala	Ejecutiva y Fiscalización Superior
Sigla de la clase	<b>SEJD</b>
IPE	<b>48</b>

## **I. PROPÓSITO GENERAL**

Planificación, coordinación, control, organización y asesoría en el diseño, desarrollo y ejecución de los procesos asociados al área de Secretaría de Junta Directiva, así como el Comité de Accionistas, Junta Directiva, Comité de Vigilancia y Comité de Adquisiciones, con el fin de cumplir con los acuerdos de estos órganos colegiados, así como el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales.

## **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Planificar y coordinar la ejecución de labores del más alto grado de confidencialidad y responsabilidad, técnicas, administrativas, de servicio, especializadas y profesionales, atendiendo las directrices, políticas y estrategias definidas a nivel empresarial y corporativo, con el fin de cumplir de forma eficaz y eficiente con las metas y objetivos empresariales.
2. Dirigir, planear, organizar, coordinar y controlar las labores con el más alto grado de confidencialidad encomendadas a la Secretaría de Junta Directiva, para facilitar el ejercicio de la función de la Asamblea de Accionistas, Comité de Vigilancia y Junta Directiva, para el cumplimiento de la Legislación Nacional aplicable.
3. Coordinar y dar seguimiento a los acuerdos tomados en Asamblea de Accionistas, Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Comité de Vigilancia y el Comité de Adquisiciones, planificando, analizando y controlando los entregables para realimentar a las partes y representantes de estos órganos colegiados.
4. Coordinar con la Gerencia General y/o el Presidente de la Junta Directiva, y Secretaría de Actas del Consejo Directivo del ICE, lo relacionado con los asuntos a discutir en las sesiones, estudiando y analizando los documentos de respaldo, con el propósito de facilitar y agilizar el trabajo de los miembros de Junta Directiva.

5. Brindar asesoría a los miembros de la Asamblea de accionistas, Comité de Vigilancia, Junta Directiva y Gerencia General, en materia de su competencia considerando los aspectos normativos legales necesarios para su gestión.
6. Velar por el cumplimiento oportuno de la Declaración de Bienes ante la Contraloría General de la República y actualización de la póliza de fidelidad que se rinde ante la Empresa por parte de los miembros de los órganos colegiados.
7. Administrar y custodiar el Libro Oficial de Actas de la Asamblea de Accionistas, Comité de Vigilancia y Junta Directiva; coordinando oportunamente el proceso de transcripción, obtención de firmas y digitalización; así como la gestión documental de respaldo, con el fin de garantizar la fidelidad de la información y el resguardo responsable de dichos documentos.
8. Participar en el diseño, implementación, planificación y seguimiento de la estrategia empresarial.
9. Representar a la Junta Directiva en actos o eventos cuando así sea definido.
10. Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados a la empresa y el área staff bajo su responsabilidad.
11. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
12. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura o Nivel Superior en las carreras de Administración de Empresas o Derecho

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo 3 años ejerciendo actividades afines al perfil del puesto.

Tener como mínimo 2 años de experiencia, en puestos de dirección, coordinación de proyectos y/o procesos.

## II. Escala Comercial

### II.1. Administrador de Punto Comercial A

Nombre de la clase	<b>Administrador de Punto Comercial A</b>
Escala	<b>Comercial</b>
Sigla de la Clase	<b>APCA</b>
IPE	<b>52</b>

#### I. PROPÓSITO GENERAL

Administrar los puntos comerciales asignados; de acuerdo con la normativa y las políticas comerciales establecidas en los acuerdos de Asociación Empresarial del Grupo ICE, con el propósito de garantizar el alcance de las metas propuestas mediante el desarrollo, supervisión, implementación, evaluación y seguimiento de la estrategia de ventas y retención de la cartera de clientes del canal bajo su responsabilidad.

#### II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS

1. Supervisar y evaluar el talento humano asignado en la agencia a su cargo (de 13 personas o más), para la ejecución de los objetivos y metas fijadas.
2. Definir estándares de rendimiento que permitan evaluar el desempeño del punto comercial, estableciendo control sobre las metas; proponiendo mejoras y realizando los ajustes necesarios que permitan la atención permanente al logro de una excelencia en el servicio.
3. Apoyar técnicamente con la experiencia en agencias, y mediante la revisión de casos comerciales en las reuniones de seguimiento efectuadas por la Región Comercial correspondiente con todos los jefes de agencia que la componen, con el fin de definir las mejores estrategias comerciales a seguir.
4. Aplicar los procedimientos y normas establecidos que garanticen la excelencia en el servicio y aseguren los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos.
5. Organizar, implementar y supervisar la gestión de ingresos por ventas y retención en cada punto comercial.

6. Desarrollar, controlar y dar seguimiento a las estrategias de venta en los diversos canales.
7. Evaluar y proponer de manera proactiva con acciones que contribuyan al posicionamiento de la imagen y la penetración de mercado de los productos.
8. Proponer e implementar enfoques innovadores para la gestión de ventas de cada punto comercial.
9. Custodiar y llevar un control de todos los activos asignados al punto comercial, tanto por el ICE como por RACSA.
10. Crear un plan para la mejora continua del servicio.
11. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller Universitario en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Intermedio Alto del idioma inglés.<sup>1</sup>

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, ejerciendo puestos de supervisión de actividades profesionales en procesos de gestión comercial, ventas y/o servicio al cliente.

<sup>1</sup> En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (Avanzado), preferible C2 (Avanzado Alto). La remuneración en este caso será un 10% adicional de salario definido para esta clase

## **II.2. Asesor Comercial Senior**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Asesor Comercial Senior</b>
<b>Escala</b>	<b>Comercial</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>ASCOMS</b>
<b>IPE</b>	<b>51</b>

### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Investigar, diagnosticar, planificar, asesorar y ejecutar estrategias-acciones correspondientes a la atención de ventas de los servicios de RACSA, en su visión integral, tanto un plano técnico como comercial, con el fin de aportar un valor añadido a la gestión de ventas de la empresa durante la identificación, estructuración de necesidades de los clientes, el diseño técnico de las propuestas comerciales, gestión de ventas y cierre de negocios; así como el seguimiento y retención de la cartera clientes.

### **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Asesorar y ofrecer soluciones alternativas e integradas a los clientes de su cartera, en los servicios que brinda RACSA.
2. Determinar soluciones técnicas y/o tecnológicas para satisfacer las necesidades de las empresas, así como establecer los requerimientos prioritarios de conformidad con la infraestructura disponible, criterios técnicos, económicos y financieros.
3. Promocionar, comercializar, coordinar y controlar la venta de soluciones técnicas y/o tecnológicas, servicios, aplicaciones y facilidades; así como el proceso de implementación hasta la entrega y post venta del servicio.
4. Prospeccionar y levantar permanentemente nuevas oportunidades de negocios, tanto en clientes actuales como clientes nuevos, de acuerdo con los lineamientos y directrices de oferta de servicios dados por la empresa.
5. Coordinar y realizar demostraciones del uso de las facilidades tecnológicas y servicios de valor agregado, disponibles dentro y fuera de RACSA para lograr las ventas.

6. Identificar y diagnosticar la demanda del Sector y confrontar con la infraestructura disponible, con el fin de colaborar en la definición de las estrategias necesarias para atender el mercado actual y el potencial crecimiento.
7. Coordinar el desarrollo de estudios de factibilidad técnico, económico, financiero y legal para determinar el tipo de solución a utilizar por los clientes.
8. Realizar el proceso de negociación y cierre de venta con el cliente para cumplir con la meta de ventas establecida.
9. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller Universitario en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Intermedio Alto del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Conocimientos:**

Contar con conocimiento avanzado en Virtualización, Networking,

Conectividad alámbrica, inalámbrica, fibra óptica, soluciones digitales entre otros.

Manejo de Suite Office (Word, Excel, Power Point, etc.).

Deseable: certificación CCNA, ITIL

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, ejerciendo puestos similares y/o venta o preventas en el área de tecnologías de información o telecomunicaciones, en venta consultiva, negociaciones con gobierno y contratación administrativa, comercialización de productos y servicios de telecomunicaciones.

### **II.3. Administrador de Punto Comercial B**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Administrador de Punto Comercial B</b>
<b>Escala</b>	<b>Comercial</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>APCB</b>
<b>IPE</b>	<b>50</b>

#### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Administrar los puntos de comerciales asignados; de acuerdo con la normativa y las políticas comerciales establecidas en los acuerdos de Asociación Empresarial del Grupo ICE, con el propósito de garantizar el alcance de las metas propuestas mediante el desarrollo, supervisión, implementación, evaluación y seguimiento de la estrategia de ventas y retención de la cartera de clientes del canal bajo su responsabilidad.

#### **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Supervisar y evaluar el talento humano asignado en la agencia a su cargo (de 6 a 12 personas), para la ejecución de los objetivos y metas fijadas.
2. Definir estándares de rendimiento que permitan evaluar el desempeño del punto comercial, estableciendo control sobre las metas; proponiendo mejoras y realizando los ajustes necesarios que permitan la atención permanente al logro de una excelencia en el servicio.
3. Apoyar técnicamente con la experiencia en agencias, y mediante la revisión de casos comerciales en las reuniones de seguimiento efectuadas por la Región Comercial correspondiente con todos los jefes de agencia que la componen, con el fin de definir las mejores estrategias comerciales a seguir.
4. Aplicar los procedimientos y normas establecidos que garanticen la excelencia en el servicio y aseguren los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos.
5. Organizar, implementar y supervisar la gestión de ingresos por ventas y retención en cada punto comercial.
6. Desarrollar, controlar y dar seguimiento a las estrategias de venta en los diversos canales.
7. Evaluar y proponer de manera proactiva con acciones que contribuyan al posicionamiento de la imagen y la penetración de mercado de los productos.

8. Proponer e implementar enfoques innovadores para la gestión de ventas de cada punto comercial.
9. Custodiar y llevar un control de todos los activos asignados al punto comercial, tanto por el ICE como por RACSA.
10. Crear un plan para la mejora continua del servicio.
11. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller Universitario en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Intermedio Alto del idioma inglés. <sup>2</sup>

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, ejerciendo puestos de supervisión de actividades profesionales en procesos de gestión comercial, ventas y/o servicio al cliente.

---

<sup>2</sup> En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (Avanzado), preferible C2 (Avanzado Alto). La remuneración en este caso será un 10% adicional de salario definido para esta clase

## **II.4. Administrador de Punto Comercial C**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Administrador de Punto Comercial C</b>
<b>Escala</b>	<b>Comercial</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>APCC</b>
<b>IPE</b>	<b>49</b>

### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Administrar los puntos de comerciales asignados; de acuerdo con la normativa y las políticas comerciales establecidas en los acuerdos de Asociación Empresarial del Grupo ICE, con el propósito de garantizar el alcance de las metas propuestas mediante el desarrollo, supervisión, implementación, evaluación y seguimiento de la estrategia de ventas y retención de la cartera de clientes del canal bajo su responsabilidad.

### **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Supervisar y evaluar el talento humano asignado en la agencia a su cargo (de 2 a 5 personas), para la ejecución de los objetivos y metas fijadas.
2. Definir estándares de rendimiento que permitan evaluar el desempeño del punto comercial, estableciendo control sobre las metas; proponiendo mejoras y realizando los ajustes necesarios que permitan la atención permanente al logro de una excelencia en el servicio.
3. Apoyar técnicamente con la experiencia en agencias, y mediante la revisión de casos comerciales en las reuniones de seguimiento efectuadas por la Región Comercial correspondiente con todos los jefes de agencia que la componen, con el fin de definir las mejores estrategias comerciales a seguir.
4. Aplicar los procedimientos y normas establecidos que garanticen la excelencia en el servicio y aseguren los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos.
5. Organizar, implementar y supervisar la gestión de ingresos por ventas y retención en cada punto comercial.
6. Desarrollar, controlar y dar seguimiento a las estrategias de venta en los diversos canales.

7. Evaluar y proponer de manera proactiva con acciones que contribuyan al posicionamiento de la imagen y la penetración de mercado de los productos.
8. Proponer e implementar enfoques innovadores para la gestión de ventas de cada punto comercial.
9. Custodiar y llevar un control de todos los activos asignados al punto comercial, tanto por el ICE como por RACSA.
10. Crear un plan para la mejora continua del servicio.
11. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller Universitario en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Intermedio Alto del idioma inglés.<sup>3</sup>

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, ejerciendo puestos de supervisión de actividades profesionales en procesos de gestión comercial, ventas y/o servicio al cliente.

<sup>3</sup> En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (Avanzado), preferible C2 (Avanzado Alto). La remuneración en este caso será un 10% adicional de salario definido para esta clase

## **II.5. Asesor Comercial Junior**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Asesor Comercial Junior</b>
<b>Escala</b>	<b>Comercial</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>ASCOM</b>
<b>IPE</b>	<b>49</b>

### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Aplicar estrategias y planes de acción correspondientes a las nuevas ventas y retención de clientes, para el incremento de la participación en el mercado con el fin de lograr los objetivos de ventas establecidos, mediante la gestión, administración y desarrollo de su cartera de clientes.

#### **I. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Desarrollar, ejecutar planes de acción para cada cliente (asignado y/o nuevo) de acuerdo con el mercado y sus tendencias, para cumplir el proceso de venta y el presupuesto asignado de acuerdo con los objetivos comerciales.
2. Visitar y asesorar a los clientes para ofrecer las distintas soluciones de acuerdo con el estudio previo realizado con el fin de satisfacer las necesidades y sus procesos de negocio mediante un proceso de venta consultiva.
3. Realizar el proceso de negociación y cierre de venta con el cliente para cumplir con la meta de ventas establecida.
4. Impulsar las ventas de la cartera de clientes en forma personalizada mediante la prospección, argumentación, manejo de objeciones y cierre de la venta.
5. Promocionar servicios, productos a clientes potenciales con el fin de crear valor hacia el cliente.
6. Administrar y desarrollar la cartera de clientes mediante la comercialización y asesoría de soluciones en TICs.
7. Desarrollar relaciones con el cliente que permitan crear lealtad y fidelidad, así como orientarlo en sus consultas.

8. Proponer mejoras en productos y servicios a partir de la oferta comercial en función de la experiencia del cliente.
9. Gestionar el ciclo de ventas de la cartera de clientes del Estado y sus empresas.
10. Prospección de clientes del mercado meta.
11. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller Universitario en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Intermedio Alto del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener de 2 a 4 años de experiencia, ejerciendo puestos de Ejecutivo de Cuenta y/o venta o preventas en el área de tecnologías de información o telecomunicaciones, en venta consultiva, negociaciones con gobierno y contratación administrativa, comercialización de productos y servicios de telecomunicaciones

## ***II.6. Supervisor de Punto Comercial***

<b>Nombre de la clase</b>	<b><i>Supervisor de Punto Comercial</i></b>
<b>Escala</b>	<b>Comercial</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>SUPC</b>
<b>IPE</b>	<b>47</b>

### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Supervisar y apoyar las gestiones operativas de los ejecutivos de servicio al cliente, procesos de caja, facturación, así como la gestión y control de los inventarios de productos comercializados en el punto de venta, con base en la estrategia de negocios, políticas y procedimientos corporativos.

### **II.FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Controlar el registro de la información y documentación generada de la recaudación, depósito y conciliación diaria de la gestión de ingresos en el canal de atención.
2. Coordinar y ejecutar en conjunto con la jefatura del punto comercial todos los aspectos administrativos y operativos generales del punto de venta, con el fin de ofrecer continuamente un servicio de alta calidad a los clientes
3. Coordinar acciones con procesos que intervengan en los esfuerzos comerciales de venta y postventa, que garanticen de forma positiva la experiencia cliente.
4. Asesorar y coordinar la atención personalizada a clientes prospectos/estratégicos, soluciones oportunas a reclamos, casos especiales relacionados con la atención, retención y fidelización del cliente.
5. Asistir en la coordinación del talento humano del punto comercial, organización de actividades administrativas, comerciales u otras requeridas para la óptima operación en el canal de atención.
6. Retroalimentar al personal en cuanto a procesos de información y su debida ejecución a nivel de los sistemas corporativos, productos y servicios, con el objetivo de fortalecer el desarrollo de los ejecutivos y mejorar continuamente su desempeño.

7. Generar insumos de información relacionados con los procesos comerciales de venta y postventa en el canal de atención.
8. Asistir al Administrador del Punto Comercial en todos los procesos relacionados con la administración del punto comercial.
9. Asumir el rol del Administrador del Punto Comercial en caso de ausencia de éste.
10. Controlar y dar seguimiento a la conciliación de inventarios de terminales.
11. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media y estudiante universitario con 30 a 60 créditos aprobados, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Elemental del idioma inglés.<sup>4</sup>

- **Legales:**

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 1 a 2 años de experiencia, en puestos de Supervisión o en puestos de servicio al cliente (Ejecutivo de Servicio al Cliente, Cajero o Vendedor).

<sup>4</sup> \*En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (Avanzado), preferible C2 (Avanzado Alto). La remuneración en este caso será un 10% adicional de salario definido para esta clase.

## **II.7. Ejecutivo de Servicio al Cliente**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Ejecutivo de Servicio al Cliente</b>
<b>Escala</b>	<b>Comercial</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>ESCL</b>
<b>IPE</b>	<b>46</b>

### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Atender, tramitar y formalizar las solicitudes y requerimientos de trámites, así como los servicios solicitados por los clientes que acuden a las agencias del Grupo ICE para la resolución de las necesidades y gestión de la relación comercial con el cliente.

Así como de la promoción, venta y asesoría de los diferentes servicios que presta RACSA en los canales establecidos.

### **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Atender, orientar y resolver las necesidades de los clientes según la cadena de valor de comercialización, preventa, venta y postventa de servicios locales e internacionales.
2. Analizar, asesorar y recomendar técnica y administrativamente al cliente la tecnología y otros, a utilizar de acuerdo con sus necesidades y según la factibilidad y cartera de servicios.
3. Presentar soluciones al cliente, con el uso de las facilidades tecnológicas instaladas en los canales de ventas establecidos.
4. Atender, tramitar y formalizar los requerimientos de los clientes relacionados con servicios del Grupo ICE, con el fin de garantizar un servicio eficiente e incrementar los niveles de satisfacción, de acuerdo con los procesos y políticas establecidas.
5. Gestionar los ajustes de facturación que correspondan a los clientes una vez realizada la revisión de cada caso en particular, para garantizar un cobro oportuno y efectivo de los servicios.
6. Investigar y analizar la información que permita determinar la factibilidad técnica y de comercialización, sobre soluciones para satisfacer las solicitudes de los clientes en diversos servicios y la atracción de nuevos clientes.

7. Retener y fidelizar a los clientes mediante relaciones que permitan crear lealtad y fidelidad, aplicando protocolos, normativas y políticas establecidas.
8. Conocer, aplicar y mantenerse actualizado con respecto a las políticas, normas, reglamentos, procedimientos y protocolos comerciales del ICE y RACSA.
9. Promocionar, comercializar y ejecutar la venta de los servicios y productos de la empresa.
10. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media.

Nivel Elemental del idioma inglés.<sup>5</sup>

Tener conocimiento en Lengua de Señas Costarricenses (LESCO).

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 1 a 2 años de experiencia, en puestos relacionados con servicio al cliente, como recepcionista, cajero o vendedor.

---

<sup>5</sup> \*En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (Avanzado), preferible C2 (Avanzado Alto). La remuneración en este caso será un 10% adicional de salario definido para esta clase.

## ***II.8. Técnico de Soporte Comercial***

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Técnico de Soporte Comercial</b>
<b>Escala</b>	<b>Comercial</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>TSOC</b>
<b>IPE</b>	<b>46</b>

### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Gestionar las actividades de soporte de los servicios comercializados por RACSA; con el objetivo de lograr la prestación de estos de forma oportuna.

### **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Solucionar incidencias de los sistemas transaccionales para la gestión comercial a los usuarios internos, a través de los diversos canales de atención establecidos.
2. Asesorar y gestionar soluciones especializadas a las incidencias en las plataformas informáticas transaccionales para la gestión comercial de servicio al cliente institucional.
3. Programar y/o generar los cambios en las cuentas de servicios de clientes existentes o de nuevo ingreso, e inclusive brindar el soporte logístico, analizando los requerimientos de estos; con la finalidad de cumplir oportuna y eficientemente con la puesta en marcha y mantenimiento de los servicios contratados.
4. Dar seguimiento a las solicitudes de servicio, consultas técnico-comerciales e incidencias de los sistemas informáticos transaccionales para la gestión comercial hasta su resolución de acuerdo con los estándares de calidad de Tecnologías de Información.
5. Analizar y resolver solicitudes de servicio, consultas técnico-comerciales y casos de incidencias en las plataformas informáticas transaccionales para la gestión comercial de Servicio al Cliente, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos y niveles de atención según complejidad.
6. Resolver las consultas, solicitudes y casos de reclamos de los clientes según su nivel de injerencia, con fundamento en los procedimientos y los compromisos establecidos en los contratos; con el fin de brindar los servicios de forma oportuna.

7. Realizar las gestiones relacionadas con el control de la recaudación y posterior reintegro de las participaciones con terceros (Socios y Aliados Comerciales).
8. Atender y brindar el respectivo seguimiento de consultas y requerimientos presentados tanto por clientes internos, Entidades Públicas, los Juzgados del Poder Judicial y Ente Regulador, entre otros.
9. Efectuar el envío de los insumos para facturar los servicios a través de la plataforma de ICE.
10. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
11. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media.

Nivel Elemental del idioma inglés.<sup>6</sup>

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 1 a 2 años de experiencia, en puestos de servicio al cliente, vendedor, Call Center, cajero y puestos de soporte comercial.

---

<sup>6</sup> Cuando se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (Avanzado), preferible C2 (Avanzado Alto). La remuneración en este caso será un 10% adicional de salario definido para esta clase

### III. Escala Profesional

#### III.1. Profesional de Negocio Táctico

Nombre de la clase	Profesional de Negocio Táctico
Escala	Profesionales
Sigla de la Clase	PRNTA
IPE	53

#### I. PROPÓSITO GENERAL

Dirección, planificación, administración, coordinación, desarrollo, evaluación de procesos y/o acciones que impactan directamente al negocio para mejorar la rentabilidad de la empresa.

#### II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS

1. Coordinar y controlar el proceso que este a su cargo, y que se encuentre definido oficialmente dentro de la estructura de la empresa, para lograr la utilización óptima del tiempo programado en función del objetivo definido para cada proceso.
2. Planificar, dirigir, desarrollar y coordinar acciones, planes, programas, proyectos alineados a las políticas y estrategias institucionales que impacten directamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.
3. Gestionar el desarrollo de los recursos a su cargo, para el cumplimiento de las actividades que impacten directamente el negocio.
4. Coordinar y controlar la ejecución de actividades y estudios para el cumplimiento de las políticas, normativas vigentes.
5. Aplicar los mecanismos establecidos para verificar oportunamente el cumplimiento efectivo de las disposiciones internas de acatamiento obligatorio para la ejecución de estudios.
6. Evaluar y dar seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas para el mejoramiento de proyectos, programas y/o procesos en su área de trabajo que impacten directamente el negocio.

7. Promover, dirigir, coordinar y desarrollar acciones internas y externas tales como: estudios, proyectos, entre otros, que impacten directamente el negocio.
8. Asesorar a la Administración Superior en el desarrollo de proyectos o programas que impacten directamente al negocio.
9. Representar y participar en eventos relacionados con el sector público, Grupo ICE y la transformación digital.
10. Asesorar mediante la emisión de recomendaciones a las diferentes áreas de la empresa de acuerdo con los resultados y/o hallazgos de los estudios.
11. Elaborar y dirigir el plan de trabajo de los programas y proyectos asignados.
12. Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados a la empresa y del proceso designado bajo su responsabilidad.
13. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
14. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura o Bachiller con Maestría de una universidad o Bachiller Universitario con certificación profesional especializada, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 5 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

### **III.2. Profesional de Soporte Táctico**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Profesional de Soporte Táctico</b>
<b>Escala</b>	<b>Profesionales</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>PRSTA</b>
<b>IPE</b>	<b>52</b>

#### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Dirección, planificación, coordinación, desarrollo, fiscalización y evaluación de acciones que soporten el logro de los objetivos estratégicos del negocio según el plan empresarial.

#### **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Coordinar y controlar el proceso que este a su cargo, y que se encuentre definido oficialmente dentro de la estructura de la empresa, para lograr la utilización óptima del tiempo programado en función del objetivo definido para cada proceso.
2. Planificar, dirigir, desarrollar y coordinar acciones, planes, programas, proyectos alineados a las políticas y estrategias institucionales que dan soporte para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.
3. Gestionar el desarrollo de los recursos a su cargo, para el cumplimiento de las actividades que impacten directamente el negocio.
4. Coordinar y controlar la ejecución de actividades y estudios para el cumplimiento de las políticas, normativas vigentes, para el cumplimiento de actividades que soportan al negocio.
5. Aplicar los mecanismos establecidos para verificar oportunamente el cumplimiento efectivo de las disposiciones internas de acatamiento obligatorio para la ejecución de estudios.
6. Evaluar y dar seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas para el mejoramiento de proyectos, programas y/o procesos en su área de trabajo que dan soporte al negocio.

7. Promover, dirigir, coordinar y desarrollar acciones internas y externas tales como: estudios, proyectos, entre otros, que soportan directamente el negocio.
8. Asesorar a la Administración Superior en el desarrollo de proyectos o programas que dan soporte al negocio.
9. Representar y participar en eventos relacionados con el sector público, Grupo ICE y la transformación digital.
10. Asesorar mediante la emisión de recomendaciones a las diferentes áreas de la empresa de acuerdo con los resultados y/o hallazgos de los estudios.
11. Elaborar y dirigir el plan de trabajo de los programas y proyectos asignados.
12. Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados a la empresa y del proceso designado bajo su responsabilidad.
13. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
14. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura o Bachiller con Maestría de una universidad o Bachiller Universitario con certificación profesional especializada, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 5 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

**III.3. Profesional de Negocio Especializado**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Profesional de Negocio Especializado</b>
<b>Escala</b>	<b>Profesionales</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>PRES</b>
<b>IPE</b>	<b>51</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Coordinación, asesoría e implementación integral en aspectos propios de su área de trabajo o especialidad, así como la administración de actividades internas y externas relacionadas con la gestión, el diseño, desarrollo e implementación de planes, procesos, proyectos que impactan directamente al negocio.

**II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Coordinar y controlar actividades internas y externas relacionadas con diseño, desarrollo e implementación en procesos, planes, programas y/o proyectos del ámbito empresarial que impacten directamente el negocio.
2. Coordinar y desarrollar estudios especiales y proyectos del proceso bajo su responsabilidad que impacten y mejoren directamente al negocio.
3. Asesorar integralmente en aspectos propios de su especialidad o área de trabajo que impacten directamente al negocio.
4. Promover, organizar y/o dirigir iniciativas innovadoras, que impactan la competitividad del negocio.
5. Administrar recursos para el desarrollo de planes, programas y/o proyectos de su área de trabajo que impacten directamente el negocio.
6. Administrar, controlar y/o planificar actividades relacionadas con la gestión del área, que impactan directamente el negocio.
7. Participar y colaborar en la coordinación y seguimiento a la planeación, dirección, organización y supervisión de las actividades de las áreas específicas que componen el Departamento.

8. Diseñar soluciones, procesos técnicos, metodologías, instrumentos y herramientas y/o seguimiento a su implementación, según se requieran en su área de trabajo o especialidad, relacionadas directamente con el negocio.
9. Administrar recursos para el desarrollo de planes, programas y/o proyectos de su área de trabajo que impacten directamente el negocio.
10. Coordinar equipos de proyectos o programas de naturaleza técnica, profesional y/o operativa aplicando criterios profesionales de acuerdo con su especialidad y las necesidades de su área de trabajo que impacten directamente al negocio.
11. Brindar soporte técnico a la Jefatura y otras dependencias
12. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
13. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura o Bachiller con Maestría de una universidad o Bachiller Universitario con certificación profesional especializada, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

**III.4. Profesional de Soporte Especializado**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Profesional de Soporte Especializado</b>
<b>Escala</b>	<b>Profesionales</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>PRES</b>
<b>IPE</b>	<b>50</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Coordinación, asesoría, fiscalización e implementación integral en aspectos propios de su área de trabajo o especialidad, así como la administración de actividades internas y externas relacionadas con la gestión, el diseño, desarrollo e implementación de planes, procesos, proyectos que soportan al negocio

**II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Coordinar y controlar actividades internas y externas relacionadas con diseño, desarrollo e implementación en procesos, planes, programas y/o proyectos del ámbito empresarial que soportan al negocio.
2. Coordinar y desarrollar estudios especiales y proyectos del proceso bajo su responsabilidad que soportan al negocio, en áreas técnicas administrativas, contables, financieras, recursos humanos, proveeduría, auditoría, legal, procesos, entre otras.
3. Asesorar integralmente en aspectos propios de su especialidad o área de trabajo que soporten al negocio.
4. Promover, organizar y/o dirigir iniciativas innovadoras, que soporten la competitividad del negocio.
5. Administrar recursos para el desarrollo de planes, programas y/o proyectos de su área de trabajo que soporte al negocio.
6. Administrar, controlar y/o planificar actividades relacionadas con la gestión del área, que soportan al negocio.

7. Participar y colaborar en la coordinación y seguimiento a la planeación, dirección, organización y supervisión de las actividades de las áreas específicas que componen el Departamento.
8. Diseñar soluciones, procesos técnicos, metodologías, instrumentos y herramientas y/o seguimiento a su implementación, según se requieran en su área de trabajo o especialidad, relacionadas directamente con el negocio.
9. Administrar recursos para el desarrollo de planes, programas y/o proyectos de su área de trabajo que soportan al negocio.
10. Coordinar equipos de proyectos o programas de naturaleza técnica, profesional y/o operativa aplicando criterios profesionales de acuerdo con su especialidad y las necesidades de su área de trabajo que soportan directamente al negocio.
11. Brindar soporte técnico a la Jefatura y otras dependencias
12. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
13. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura o Bachiller con Maestría de una universidad o Bachiller Universitario con certificación profesional especializada, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

### **III.5. Profesional de Negocio Senior**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Profesional de Negocio Senior</b>
<b>Escala</b>	<b>Profesionales</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>PRSR</b>
<b>IPE</b>	<b>49</b>

#### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Desarrollo, coordinación, asesoría e implementación de soluciones integrales y/o actividades internas y externas relacionadas con su área de trabajo o especialidad que impactan directamente el negocio.

#### **II. FUNCIONES Y RESPINSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Desarrollar, coordinar, ejecutar y controlar actividades internas y externas de procesos, programas y/o proyectos de expansión en su área de trabajo relacionadas directamente con el negocio.
2. Realizar estudios integrales que involucren la investigación, análisis y planteamiento de propuestas relacionados con su área de trabajo que impactan directamente al negocio.
3. Diseñar soluciones, procesos técnicos, metodologías, instrumentos y herramientas y/o seguimiento a su implementación, según se requieran en su área de trabajo o especialidad, relacionadas directamente con el negocio.
4. Asesorar en temas del negocio según su especialidad que impactan y soportan directamente su área de trabajo.
5. Coordinar equipos de proyectos de naturaleza técnica y/o operativa aplicando criterios profesionales de acuerdo con su especialidad y las necesidades de su área de trabajo que impacten directamente al negocio.
6. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
7. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura o Bachiller con Maestría de una universidad o Bachiller Universitario con certificación profesional especializada, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

**III.6. Profesional de Soporte Senior**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Profesional de Soporte Senior</b>
<b>Escala</b>	<b>Profesionales</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>PRSR</b>
<b>IPE</b>	<b>48</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Desarrollo, coordinación, asesoría e implementación de soluciones integrales y/o actividades profesionales con autonomía de criterio relacionadas con su área de trabajo o especialidad que soportan al negocio.

**II. FUNCIONES Y RESPINSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Desarrollar, coordinar, ejecutar y controlar actividades internas y externas de procesos, programas y/o proyectos de expansión en su área de trabajo que soportan al negocio.
2. Realizar estudios integrales que involucren la investigación, análisis y planteamiento de propuestas relacionados con su área de trabajo que soportan al negocio.
3. Diseñar soluciones, procesos técnicos, metodologías, instrumentos y herramientas y/o seguimiento a su implementación, según se requieran en su área de trabajo o especialidad, relacionadas para soporte al negocio.
4. Asesorar en temas de soporte al negocio según su especialidad o área de trabajo.
5. Coordinar equipos de proyectos en áreas técnicas administrativas, contables, financieras, recursos humanos, proveeduría, auditoría, legal, procesos, entre otras.
6. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
7. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Licenciatura o Bachiller con Maestría de una universidad o Bachiller Universitario con certificación profesional especializada, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Avanzado del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

### **III.7. Profesional de Negocio Junior**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Profesional de Negocio Junior</b>
<b>Escala</b>	<b>Profesionales</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>PRJR</b>
<b>IPE</b>	<b>47</b>

#### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Ejecución de actividades profesionales con autonomía de criterio, que involucren el análisis sistemático y/o la normalización de procesos, programas, operaciones, proyectos y/o métodos de trabajo, relacionados con su área de trabajo impacten directamente al negocio.

#### **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Ejecutar actividades que involucren aplicación de criterio profesional en procesos, programas y/o proyectos relacionados con la especialidad o área de trabajo que impacte directamente al negocio de la empresa.
2. Investigar y proponer métodos que impulsen la mejora de los productos y/o servicios de su área de trabajo que impacte directamente al negocio.
3. Ejecutar actividades relacionadas con la normalización de procedimientos, normativas internas y externas, métodos de trabajo, protocolos y/o sistemas aplicando criterio profesional y que impacten directamente al negocio.
4. Realizar actividades en comisiones y/o equipos interdisciplinarios en representación de su área de trabajo que impacte directamente al negocio.
5. Coordinar actividades y/o equipos de trabajo de naturaleza técnica y/o operativa aplicando criterios profesionales de acuerdo con su especialidad y las necesidades de su área de trabajo que impacten directamente al negocio.
6. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
7. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller Universitario, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Intermedio Alto del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 1 a 2 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

**III.8. Profesional de Soporte Junior**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Profesional de Soporte Junior</b>
<b>Escala</b>	<b>Profesionales</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>PRJR</b>
<b>IPE</b>	<b>46</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Ejecución de actividades profesionales con autonomía de criterio, que involucren el análisis sistemático y/o la normalización de procesos, programas, operaciones, proyectos y/o métodos de trabajo, relacionados con su área de trabajo y que soporten al negocio.

**II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Ejecutar actividades que involucren aplicación de criterio profesional en procesos, programas y/o proyectos relacionados con la especialidad o área de trabajo que soporten a la empresa.
2. Investigar y proponer métodos que impulsen la mejora de los productos y/o servicios de su área de trabajo que soporten al negocio.
3. Ejecutar actividades relacionadas con la normalización de procedimientos, normativas internas y externas, métodos de trabajo, protocolos y/o sistemas aplicando criterio profesional y que soporten al negocio.
4. Realizar actividades en comisiones y/o equipos interdisciplinarios en representación de su área de trabajo que soporten al negocio.
5. Coordinar actividades y/o equipos de trabajo de naturaleza técnica y/o operativa aplicando criterios profesionales de acuerdo con su especialidad y las necesidades de su área de trabajo que soporten al negocio.
6. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
7. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller Universitario, en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Intermedio Alto del idioma inglés.

- **Legales:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 1 a 2 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

## IV. Escala Técnica

### IV.1. Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 4

Nombre de la clase	Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 4
Escala	Técnica
Sigla de la Clase	TTIC4
IPE	46

### I. PROPÓSITO GENERAL

Supervisar, operar, administrar, asesorar técnicamente y recomendar mejoras tanto técnicas como operativas en plataformas, equipos y servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el fin de satisfacer los requerimientos, asegurar los niveles de servicio, integridad, confiabilidad y continuidad de la operación; de acuerdo con las mejores prácticas, estándares y normas establecidas.

### II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS

1. Asesorar, administrar y coordinar en la planificación, diseño, programación, gestión y ejecución de obras en las plataformas de servicios de TICs para el soporte del negocio.
2. Diseñar, especificar y coordinar la ejecución de protocolos de pruebas y de comunicación para la aceptación de interfaces e infraestructura de soporte para la elaboración de documentación técnica de redes de soporte del negocio.
3. Inspeccionar y verificar la ejecución de obras por administración, contrato o por otros operadores sobre infraestructura RACSA.
4. Analizar, inspeccionar, integrar y coordinar la puesta en marcha de la operación y el mantenimiento de equipos, plataformas de servicios y sistemas de TICs para el soporte del negocio.
5. Administrar plataformas de gestión de servicios y elementos de red para el soporte del negocio.

6. Coordinar y asesorar en la elaboración y ejecución del plan anual de adquisiciones y en el procedimiento de contratación administrativa.
7. Auditar la calidad de los servicios, equipos y sistemas de TICs para el soporte del negocio.
8. Desarrollar, dirigir y coordinar actividades a implementar en proyectos técnicos de nuevos sistemas, tecnologías, plataformas de servicios, mejoras y ampliaciones de los sistemas y plataformas de RACSA.
9. Investigar, evaluar y recomendar mejores técnicas y/o operativas relacionadas con los sistemas y plataformas de RACSA.
10. Participar y recomendar acciones para el crecimiento o migración del dimensionado de la red, a considerar en la planificación, programación, diseño, ejecución de las obras y proyectos asociados con los sistemas y plataformas de RACSA.
11. Brindar capacitaciones y recomendaciones técnicas según su especialización, sobre equipos, sistemas y servicios de interconexión de comunicaciones; así como participar en grupos multidisciplinarios sobre proyectos del Plan Estratégico de la empresa.
12. Suministrar y/o actualizar la información relacionada con planes de mejora, actualizaciones y configuración de dispositivos, topología física y lógica de las plataformas y sus servicios, con el fin de contar con una gestión del conocimiento actualizada.
13. Configurar los sistemas de gestión de las redes y multiservicios de los sistemas y plataformas de RACSA.
14. Configurar y ejercer la operación técnica incluyendo la programación de tareas de administración y monitoreo, control del acceso, revisión de bitácoras y solicitar cambios en la política de respaldos de todas las plataformas y servicios gestionados.
15. Realizar los procesos administrativos internos para adquirir, mantener y prorrogar contratos de soporte y la administración de estos.
16. Atender requerimientos específicos e informes de gestión requeridos por la Coordinación del área y/o la Jefatura del Departamento.
17. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.

18. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media y estudiante universitario con 60 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Elemental del idioma inglés.

**Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 5 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

## IV.2. Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 3

Nombre de la clase	Técnico Tecnologías de Información y Comunicaciones 3
Escala	Técnica
Sigla de la Clase	TTIC3
IPE	45

### I. PROPÓSITO GENERAL

Supervisión, coordinación, administración, mantenimiento, inspección, ejecución de actividades técnicas y de adquisiciones, relacionadas con centros de gestión y de campo, programas de obras, plataformas e infraestructuras que soportan los equipos, sistemas y redes de Tecnología de Información y Comunicaciones para soporte del negocio y los sistemas de información de RACSA.

### II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS

1. Supervisar, coordinar y/o inspeccionar las actividades relacionadas con el cumplimiento del programa de obras en ejecución definidos por el área.
2. Supervisar y coordinar las actividades de aceptación de obras sobre la infraestructura, pruebas, puesta en servicio, control de equipos, sistemas y servicios de TICs para el soporte del negocio y los sistemas de información de RACSA.
3. Supervisar, coordinar, ejecutar la operación y el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de los equipos, servicios, sistemas y elementos de TICs para soporte del negocio y los sistemas de información del Centro de Datos.
4. Administrar, actualizar y respaldar las bases de datos de sistemas y plataformas de software, hardware e infraestructura TICs para soporte del negocio y los sistemas de información de RACSA.
5. Realizar recomendaciones para la adjudicación de infraestructura, así como la administración de contratos de bienes y servicios de TICs, relacionadas con el plan de adquisiciones.

6. Controlar y dar seguimiento a los indicadores de los sistemas relacionados con el desempeño, calidad y seguridad de la red y sus elementos, redes de soporte de negocio, establecidos por RACSA y/o la SUTEL.
7. Recomendar soluciones técnicas en las obras relacionadas con la infraestructura, equipos, sistemas, plataformas de TICs.
8. Realizar y coordinar estudios de factibilidad para mejoras en la infraestructura, sistemas y plataformas de RACSA.
9. Analizar, evaluar y elaborar la documentación técnica de los procedimientos o protocolos de pruebas de los equipos, sistemas de TICs.
10. Analizar y gestionar infraestructura para potencializar los servicios de la cartera de clientes según el segmento de mercado.
11. Supervisar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a los eventos técnicos de Centro de Gestión o en campo.
12. Analizar, proponer y ejecutar soluciones integrales atípicas a clientes y servicios especiales.
13. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
14. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media y estudiante universitario con 30 a 60 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Elemental del idioma inglés.

- **Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

**IV.3. Técnico de Soporte 3**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Técnico de Soporte 3</b>
<b>Escala</b>	<b>Técnica</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>TESO3</b>
<b>IPE</b>	<b>44</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Coordinación, supervisión y ejecución de actividades de soporte técnico para operar los procesos, proyectos, servicios, obras, infraestructuras y para brindar soluciones.

**II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Coordinar y supervisar la ejecución de actividades relacionadas con el diseño, reparación, calibración o ajustes de equipos, infraestructura y mejora de procesos.
2. Brindar recomendaciones técnicas relacionadas con la adquisición de materiales, equipos y herramientas, sistemas de soporte, mejora de procesos, proyectos y procedimientos entre otros.
3. Dar monitoreo y seguimiento a infraestructura, equipos, sistemas o plataformas de TICs.
4. Dar el seguimiento de los contratos de bienes y servicios tercerizados e informar al responsable de estos.
5. Habilitar el espacio requerido en las diferentes instalaciones, para realizar el correcto aprovisionamiento del equipo.
6. Instalar equipos de plataforma y acceso en las diferentes instalaciones e infraestructuras de RACSA.
7. Velar por la correcta operación de las plataformas de RACSA con base en las mejores prácticas con el fin de mantener las plataformas operativas de acuerdo con los lineamientos establecidos.

8. Ejecutar las labores técnicas que se realizan en el área con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones.
9. Participar de los procesos y etapas de un proyecto específico.
10. Atender las tareas del proyecto siguiendo los lineamientos específicos según el rol establecido.
11. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
12. Realizar otras actividades afines al puesto.

### **III. REQUISITOS**

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media y estudiante universitario con 30 a 60 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Elemental del idioma inglés.

- **Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

**IV.4. Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 2**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Técnico Tecnología Información y Comunicaciones 2</b>
<b>Escala</b>	<b>Técnica</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>TTIC2</b>
<b>IPE</b>	<b>44</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Ejecución de actividades técnicas relacionadas con la instalación, reubicación, puesta en marcha, mantenimiento, gestión, pruebas, valoración de infraestructura, equipos, servicios y sistemas. Análisis y control de calidad, seguridad y funcionamiento de equipos y plataformas de Tecnología de Información y Comunicaciones de RACSA; así como actividades del plan de adquisiciones de materiales y compras.

**II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Realizar pruebas de equipos y recopilar información de parámetros para evaluar las necesidades y dimensionamiento de los sistemas y elementos de TICs para soporte del negocio y los sistemas de información del Centro de Datos.
2. Operar y controlar el funcionamiento de las plataformas de software y hardware que soportan los sistemas, redes de soporte del negocio y los sistemas de información de la empresa.
3. Controlar la seguridad, calidad y optimización de elementos de redes de soporte del negocio y los sistemas de información TICs de la empresa.
4. Instalar, ampliar, desmontar y reubicar equipos, sistemas y elementos de TICs de soporte del negocio y los sistemas de información de la empresa.
5. Ejecutar la operación y el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, sistemas y elementos de TICs, redes de soporte del negocio y los sistemas de información de la empresa.
6. Ejecutar actividades para la puesta en operación de obras de infraestructura y servicios, redes de soporte del negocio y los sistemas de información del Centro de Datos.

7. Realizar actividades para la puesta en operación de obras de infraestructura y servicios de TICs, redes de soporte del negocio y los sistemas de información de la empresa.
8. Ejecutar, revisar y dar seguimiento al desarrollo de programas de obras para la instalación y operación de los equipos de TICs y las redes de soporte del negocio.
9. Recibir, canalizar y coordinar las soluciones de averías de los procesos internos y externos relacionadas con la atención de los servicios, atención de reclamos y análisis de informes técnicos de entidades externas.
10. Ejecutar actividades relacionadas con adquisiciones de equipos y materiales de menor cuantía, así como valoración de materiales y especificaciones técnicas de los elementos de la red y Centro de Datos.
11. Recopilar información estadística, interpretar y generar datos para el desempeño y optimización de los sistemas y plataformas de TICs.
12. Identificar con base en la infraestructura existente y las bases de clientes, la oferta y oportunidad de negocio de productos y servicios de TICs.
13. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
14. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media y estudiante universitario con 30 a 60 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Elemental del idioma inglés.

**Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 1 a 2 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

**IV.5. Técnico de Soporte 2**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Técnico de Soporte 2</b>
<b>Escala</b>	<b>Técnica</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>TESO2</b>
<b>IPE</b>	<b>43</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Inspección, coordinación y ejecución de actividades especializadas en el área técnica o de campo, mediante la inspección, instalación, configuración, programación de programas de mantenimientos preventivos y correctivos, atención de clientes, que aseguren las óptimas condiciones de funcionamiento de los equipos y servicios de la empresa y se asegure con esto la continuidad del negocio.

**II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Instalar, categorizar y configurar los equipos electromecánicos y otros que se utilizan como soporte en procesos u obras de negocio.
2. Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos electromecánicos y otros, así como en infraestructura, maquinaria pesada y vehículos.
3. Analizar, elaborar, interpretar, calcular y modificar datos, gráficos o diagramas que se utilizan como soporte en procesos u obras del negocio.
4. Construir estructuras diversas, piezas especializadas y otras, que sirven de insumos a otros procesos u obras.
5. Realizar lecturas, inspecciones y/o pruebas en el campo entre otras, que se utilizan para la mejora de procesos y obras.
6. Realizar actividades relacionadas con diseños, programas de trabajo, presupuestos y costos.
7. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
8. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media y estudiante universitario con 30 a 60 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Elemental del idioma inglés.

**Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 1 año a 2 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

#### IV.6. Técnico de Tecnología de Información y Comunicaciones 1

Nombre de la clase	Técnico de Tecnología Información y Comunicaciones 1
Escala	Técnica
Sigla de la Clase	TTIC1
IPE	43

### I. PROPÓSITO GENERAL

Ejecución de actividades básicas relacionadas con el levantamiento, instalación, reubicación, gestión, operación, mantenimiento y pruebas de infraestructura, equipos y servicios. Verificación, tramitación y proceso de documentación técnica. Atención y canalización de solicitudes relacionadas con los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones.

### II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS

1. Ejecutar actividades básicas de instalación, ampliación y reubicación de infraestructura, equipos, plataformas de servicios y diversos elementos de las redes de TICs para el soporte del negocio.
2. Ejecutar actividades básicas de gestión, operación, mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura, equipos, servicios, plataformas y sistemas de TICs para el soporte del negocio.
3. Ejecutar actividades básicas en elaboración y verificación de documentación técnica, trámites e informes de inspección, relacionados con las plataformas, sistemas, equipos y materiales del plan de adquisiciones.
4. Ejecutar actividades básicas de levantamiento de datos e infraestructura de obras de la infraestructura de la empresa y redes de soporte del negocio.
5. Recibir, canalizar y dar seguimiento a solicitudes de los clientes internos y externos, relacionados con los servicios de TICs y redes de soporte del negocio.
6. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.

7. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media.

Nivel Elemental del idioma inglés.

- **Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

No requiere experiencia.

**IV.7. Técnico de Soporte 1**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Técnico de Soporte 1</b>
<b>Escala</b>	<b>Técnica</b>
<b>Sigla de la Clase</b>	<b>TESO1</b>
<b>IPE</b>	<b>42</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Ejecución de actividades asistenciales relacionadas con recopilación, elaboración y análisis de información básica; instalación, mantenimiento y calibración de equipos en general; así como construcción de estructuras, piezas o sistemas.

**II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Elaborar y modificar cuadros, diagramas, gráficos, planos, presupuestos, inventarios u otros, que se utilizan como soporte o insumo para diferentes procesos del negocio.
2. Realizar actividades básicas de instalación, mantenimiento, manipulación y calibración de equipos en general.
3. Recopilar y procesar información de naturaleza variada para la ejecución de los procesos técnicos y/o comerciales.
4. Construir estructuras menores, piezas u otras, que sirven de insumos a procesos u obras.
5. Remitir factibilidades técnicas analizando la información enviada y verificando que cumpla con lo requerido.
6. Velar que se genere y presente la documentación necesaria dentro del proceso de gestión de cambios.
7. Apoyar el control del presupuesto del departamento durante el período anual de ejecución.
8. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.

9. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media.

Nivel Elemental del idioma inglés.

**Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

No requiere experiencia.

## V. Escala Operativa Administrativa

### V.1. Auxiliar de Administración Superior

Nombre de la clase	<i>Auxiliar de Administración Superior</i>
Escala	Operativa- Administrativa
Sigla de la clase	AUAS
IPE	44

#### I. PROPÓSITO GENERAL

Análisis, coordinación y ejecución de actividades de soporte administrativo de Junta Directiva, Presidencia de Junta Directiva, Direcciones, Auditoría y Gerencia General, atendiendo las necesidades específicas del cliente interno o externo.

#### II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS

1. Asistir a la Junta Directiva, Presidencia de Junta Directiva, Direcciones, Auditoría y Gerencia General, en temas administrativos de acuerdo con los procedimientos para facilitar la gestión y tramitología correspondiente.
2. Controlar la agenda de reuniones, coordinando reuniones, citas, compromisos y otras actividades, de manera electrónica, telefónica o escrita, con el personal de la Empresa o personeros de entidades públicas y privadas.
3. Analizar, atender, tramitar y dar respuesta a la documentación recibida a entidades internas o externas o entidades regulatorias, resolviendo solicitudes de servicio internas y externas según su área de competencia, mediante la recopilación de información, para atender las consultas de entidades internas o externas.
4. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
5. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media o formación vocacional o técnico medio en Secretariado Ejecutivo, Secretariado Ejecutivo –Bilingüe, o estudiante universitario en Administración de Empresas o carrera a fin.

Nivel Elemental del idioma inglés.

**Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, en puestos de asistente administrativo o secretariales.

## ***V.2. Supervisor de Seguridad***

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Supervisor de Seguridad</b>
<b>Escala</b>	<b>Operativa- Administrativa</b>
<b>Sigla de la clase</b>	<b>SSEG</b>
<b>IPE</b>	<b>44</b>

### **I. PROPÓSITO GENERAL**

Coordinación, orientación y supervisión de las labores de los oficiales de seguridad privada de RACSA requeridas para mantener la seguridad de la empresa bajo las políticas establecidas, además de resguardar las propiedades y bienes de la empresa y prevenir que los clientes o funcionarios de la empresa se vean afectados por acciones delictivas o que alteren el orden.

### **II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Dirigir y coordinar actividades de protección en las que exista altos niveles de peligrosidad.
2. Vigilar, observar y comprobar los puestos de vigilancia para corroborar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.
3. Efectuar recorridos e inspecciones periódicas dentro de las instalaciones centrales, Telepuerto y cualquier otro edificio de la empresa con el fin de reportar cualquier irregularidad, con la finalidad de prevenir eventuales incidentes a sus superiores.
4. Verificar el uso respectivo y correcto de la identificación como colaborador de RACSA, así como la vigilancia de entrada y salida de personas, materiales y equipos de la empresa, los requisitos de traslado de materiales y equipos según procedimientos establecidos, con el fin de prevenir hurtos y accidentes por el indebido manejo de armas detectadas a los visitantes.
5. Brindar información al público sobre la ubicación de edificios, oficinas y colaboradores, con la finalidad de proporcionar la respectiva orientación.
6. Apoyar en la investigación, análisis, actualización y mantenimiento de las armas, uniformes y todo el equipo necesario para el cumplimiento de las funciones de

seguridad y vigilancia, con el fin de responder adecuadamente a las funciones asignadas.

7. Coordinar, analizar y atender en conjunto con las entidades Judiciales y Policiales los incidentes presentados en materia de seguridad.
8. Coordinar las acciones de seguridad necesarias en actividades oficiales de RACSA como: actividades sociales, aniversarios, ferias; así como simulacros, situaciones de emergencia por hechos delictivos o fenómenos naturales.
9. Supervisar y controlar los servicios de seguridad privada de RACSA.
10. Coordinar y dar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la normativa de Seguridad empresarial de RACSA.
11. Efectuar estudios de seguridad en la infraestructura y estudios operativos de los diferentes equipos en las instalaciones de RACSA.
12. Colaborar con la elaboración de turnos o roles de trabajo, determinando la ubicación física de los oficiales de seguridad privada, con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las labores.
13. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
14. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media.

Nivel Elemental del idioma inglés.

- **Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

Carné de portación de armas de fuego vigente.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, en actividades afines al perfil de puesto.

**V.3. Técnico Administrativo**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Técnico Administrativo</b>
<b>Escala</b>	<b>Operativa-Administrativa</b>
<b>Sigla de la clase</b>	<b>TEAD</b>
<b>IPE</b>	<b>44</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Análisis, inspección y ejecución de actividades técnicas administrativas especializadas en Áreas Financiero Contable, Talento Humano, Riesgos Laborales, Logística, Almacenes, Proveduría, Auditoría, Derecho.

**II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Analizar, inspeccionar, controlar y ejecutar actividades técnico-administrativas en áreas de soporte empresarial.
2. Realizar estudios e informes según su área de trabajo o especialidad.
3. Realizar recomendaciones según su área de trabajo o especialidad para la toma de decisiones.
4. Asistir al Departamento en temas administrativos de acuerdo con los procedimientos para facilitar la gestión y tramitología correspondiente del Departamento.
5. Recopilar información requerida de acuerdo con los requerimientos del Departamento o cualquier otra área consultante con el fin de dar respuesta oportuna.
6. Recibir, gestionar y comunicar información y documentación referente al área de trabajo.
7. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
8. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media y estudiante universitario con 30 a 60 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto.

Nivel Elemental del idioma inglés.

**Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener como mínimo de 2 a 4 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

#### V.4. Asistente Administrativo

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Asistente Administrativo</b>
<b>Escala</b>	<b>Operativa Administrativa</b>
<b>Sigla de la clase</b>	<b>ASAD</b>
<b>IPE</b>	<b>43</b>

### I. PROPÓSITO GENERAL

Asistir a su superior inmediato en labores administrativas de su área de especialidad, de acuerdo con las políticas empresariales, con el fin de agilizar y brindar un mejor servicio a clientes internos y externos, dentro de un Departamento o unidad o proceso.

### II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS

1. Analizar, recopilar, depurar, registrar, custodiar y actualizar información relacionada con su área de trabajo.
2. Organizar las reuniones operativas con el personal y con los diferentes clientes, tanto internos como externos al Departamento o unidad o proceso.
3. Controlar y archivar la documentación generado en el Departamento o unidad o proceso.
4. Coordinar y programar las reuniones del Departamento o unidad o proceso con el fin de que los asistentes cuenten con las condiciones idóneas para realizar reuniones y organizar actividades.
5. Dar seguimiento a las tareas y/o documentos pendientes del Departamento o unidad o procesos de solicitudes realizadas por otras áreas mediante cualquier medio de comunicación, a fin de responder en el menor tiempo posible o respetando los tiempos de respuesta.
6. Atender y resolver consultas verbales y escritas de los colaboradores y público en general, sobre la gestión del Departamento o unidad o proceso, con la finalidad de informar oportuna y adecuadamente sobre las labores desarrolladas.
7. Participar activamente de las distintas actividades del Departamento, así como coordinar la logística requerida para la realización de estas.

8. Recibir y revisar la documentación enviada por las diferentes dependencias internas y externas para valorar el requerimiento solicitado.
9. Administrar un fondo o subfondo de trabajo.
10. Recibir y tramitar los pagos y devoluciones en general, por concepto de productos y/o servicios.
11. Analizar, tramitar, inspeccionar y dar seguimiento a requerimientos, información, casos y solicitudes de diferente naturaleza.
12. Atender consultas de clientes internos y externos, por vía telefónica, electrónica o cualquier otro medio.
13. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
14. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media o formación vocacional o técnico medio en Secretariado Ejecutivo, Secretariado Ejecutivo –Bilingüe, o estudiante universitario en Administración de Empresas o carrera a fin.

Nivel Elemental del idioma inglés.

**Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

Tener de 1 a 2 años de experiencia, en actividades afines al perfil del puesto.

### V.5. Auxiliar Administrativo

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Auxiliar de Administrativo</b>
<b>Escala</b>	<b>Operativa- Administrativa</b>
<b>Sigla de la clase</b>	<b>AUAD</b>
<b>IPE</b>	<b>42</b>

## I. PROPÓSITO GENERAL

Ejecución de actividades de soporte administrativo básico, en procesos y/o actividades de las diferentes áreas de la empresa.

## II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS

1. Ejecutar actividades de soporte administrativo básico, relacionados con la prestación de servicios internos y externos tales como: trámite, custodia de documentación, registro, seguimiento de información y otros similares.
2. Gestionar actividades y servicios de calidad para contribuir al desarrollo de la gestión empresarial.
3. Atender y orientar a personal interno y externo de la empresa.
4. Ejecutar actividades generales de oficina tales como apoyo logístico, confección de notas, cuadros, informes básicos, entre otras.
5. Retirar, anotar, ordenar, clasificar, registrar y distribuir documentación, paquetes y correspondencia, dentro y fuera de la organización.
6. Recibir y transmitir llamadas mediante la operación de una central telefónica, y orientar al público sobre ubicación de personas y oficinas.
7. Atender y resolver consultas que le presenten superiores, colaboradores y público en general.
8. Llevar y mantener controles y registros variados de las actividades que desarrolla.
9. Realizar labores sencillas de oficina.

10. Llevar registros y controles de entrada y salidas de documentos y materiales.
11. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
12. Realizar otras actividades afines al puesto.

### **III. REQUISITOS**

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media.

Nivel Elemental del idioma inglés.

- **Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

No requiere experiencia.

**V.6. Auxiliar de Servicios Generales**

<b>Nombre de la clase</b>	<b>Auxiliar de Servicios Generales</b>
<b>Escala</b>	<b>Operativa-Administrativa</b>
<b>Sigla de la clase</b>	<b>AUSG</b>
<b>IPE</b>	<b>40</b>

**I. PROPÓSITO GENERAL**

Ejecución de actividades básicas relacionadas con transporte de personal y/o documentación, paquetería, suministros, materiales, trabajos misceláneos, mantenimiento preventivo de activos y otros similares.

**II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CRÍTICAS**

1. Ejecutar actividades misceláneas de diferentes bienes muebles e inmuebles de la empresa.
2. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los activos empresariales, suministros y materiales de los cuales debe velar por su adecuado funcionamiento.
3. Retirar y distribuir documentos y/o valores a nivel interno y externo con el fin de brindar un servicio eficiente y oportuno a todas las dependencias de la empresa.
4. Realizar las actividades correspondientes para el pago de servicios públicos u otros, concernientes a la empresa para evitar poner en peligro la continuidad de las operaciones de la empresa.
5. Recibir y cotejar suministros y materiales que ingresan a la empresa.
6. Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.
7. Realizar otras actividades afines al puesto.

### III. REQUISITOS

- **Académicos:**

Bachiller en Educación Media.

Nivel Elemental del idioma inglés.

**Legales:**

Licencia de conducir vigente cuando se requiera.

- **Experiencia laboral:**

No requiere experiencia.