ÍNDICE

SESIÓN ORDINARIA N.º 2513 ***Lunes 14 de octubre del 2024***

CAPÍTULO I **APROBACIÓN DEL ACTA**

1.° Aprobación del acta de la sesión ordinaria número 2512 del lunes 7 de octubre del 2024.

CAPÍTULO II **ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL**

2.° Reglamento Corporativo de Organización. ICE Consejo Directivo 6642 0012-540-2024. Análisis del impacto respecto a las competencias de la Junta Directiva.

3.° Estrategia Empresarial 2024-2027. Planificación Estratégica, Táctica y Operativa. Informe bimestral sobre el cumplimiento de metas. Confidencial.

4. ° Informe sobre cumplimiento Ley 8220 Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. ICE Consejo Directivo 6649 0012-618-2024.

CAPÍTULO III **ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA**

5. ° Auditoría Interna. Insumos para la actualización del Plan Estratégico de la Auditoría Interna 2024-2027. Período 2025.

6. ° Lineamiento canal de denuncias de los órganos colegiados de RACSA.

7. ° Secretaría de la Junta Directiva. Actualización de perfiles.

8. ° Declaratorias de confidencialidad: a) Presupuesto Extraordinario 2-2024 RACSA y sus anexos: Cuadros presupuestarios y presentación. ICE Consejo Directivo 6651 0012-637-2024; b) Presupuesto Ordinario de RACSA 2025 y sus anexos: Cuadros presupuestarios y presentación. ICE Consejo Directivo 6651 0012-638-2024.

CAPÍTULO IV **COMENTARIOS Y PROPOSICIONES**

9. ° Actualización del apartado IX denominado: Supuestos base de la actualización del Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos.

10. ° Informe ejecutivo sobre acciones implementadas del Servicio Regístrelo. Informe Gestión Integral de Riesgos Empresariales. Ajuste a la resolución tomada en el artículo 5° de la sesión ordinaria número 2511, celebrada el 30 de setiembre del 2024, sobre la periodicidad de los informes.

11° Reglamento para la Comercialización del Portafolio de Servicios RACSA a través de Comercializadores Externos. Actualización.

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N.º 2513

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

de asambleas y sesiones, la Ley General de Administración Pública N.°6227 y la Norma Técnica NTN-006.

Acta de la sesión ordinaria número dos mil quinientos trece celebrada por la Junta Directiva de Radiográfica Costarricense, Sociedad Anónima, a partir de las diecisiete horas con cuarenta y tres minutos del lunes catorce de octubre del año dos mil veinticuatro.

Presentes; el presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera, ubicado en su oficina; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís, ubicada en su domicilio; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata, ubicado en su domicilio; la secretaria, Natiuska Traña Porras, ubicada en su domicilio; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, ubicado en su oficina.

Como invitados, por la Administración: el gerente general, señor Mauricio Barrantes Quesada; la jefatura a.i. del Departamento de Estrategia e Innovación, señora Jimena Zárate Manzanares; y la directora jurídica y regulatoria, señora Illiana Rodríguez Quirós, todos ubicados en sus domicilios.

El señor Rodolfo Corrales, en su condición de presidente, inicia la sesión e indica: *"Muy buenas tardes, espero que se encuentren muy bien. Vamos a dar inicio, a la sesión ordinaria número 2513, a celebrar hoy lunes 14 de octubre del 2024, al ser las diecisiete horas con cuarenta y tres minutos".*

CAPÍTULO I APROBACIÓN DEL ACTA

Artículo 1. ° Aprobación del acta de la sesión ordinaria número 2512 del lunes 7 de octubre del 2024

El señor Rodolfo Corrales, indica: *"Como primer punto de nuestra agenda tenemos la aprobación del acta anterior, que corresponde a la sesión número 2512, celebrada el pasado lunes 7 de octubre del 2024.*

La cual someto a votación."

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

CAPÍTULO II ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL

Artículo 2. ° Reglamento Corporativo de Organización. ICE Consejo Directivo 6642 0012-540-2024. Análisis del impacto respecto a las competencias de la Junta Directiva

El señor Rodolfo Corrales, indica: *"La Gerencia General, mediante los oficios de referencia GG-1640-2024 del 3 de octubre del 2024 y GG-1683-2024 del 11 de octubre del 2024, presenta a esta Junta Directiva el análisis de impacto de la reforma del Reglamento Corporativo de Organización con respecto a las competencias de la Junta Directiva, así como el detalle de los instrumentos que a nivel interno deben ajustarse.*

Este tema será expuesto por nuestra directora jurídica y regulatoria, a quien le cedo la palabra para que nos presente el tema.

También nos acompaña don Mauricio y doña Jimena".

Ingresan a la sesión de forma virtual, el gerente general, señor Mauricio Barrantes Quesada, la jefatura a.i. del Departamento de Estrategia e Innovación, la señora Jimena Zárate Manzanares.

La señora Illiana Rodríguez, con el apoyo de una presentación señala: *"Buenas tardes.*

La idea es conversar hoy sobre el análisis del impacto, por encargo de la Junta Directiva, sobre la reforma al Reglamento Corporativo de Organización, sobre las competencias de la Junta Directiva y la normativa, porque el Reglamento Corporativo Organización tiene una gran importancia, porque es el que marca las competencias de cada uno de los órganos, no solo del ICE sino de sus empresas.

Entonces, por esa razón es importante cualquier cambio que exista, pues normalmente nos impacta de alguna manera.

Bueno, esta reforma fue aprobada por el Consejo Directivo del ICE en el acta firme de la sesión 6642 del 20 de agosto del 2024. El objetivo de esa reforma es fortalecer el rol y las competencias de los órganos que conforman el Centro Corporativo, entonces una línea de lo que veníamos conversando, así como el rol y funciones de la División Estrategia y Gestión Corporativa y de la Dirección de Comunicación y Relaciones Corporativas.

Recordemos que la División de Estrategia del ICE es la que tiene relación propiamente pues con las empresas del Grupo. Si entendiendo, lo que yo siempre les he mencionado, que existe, digamos, un rol de coordinación con el Grupo, verdad, tenemos que ir alineados, pero también somos una empresa aparte, igual que CNFL, pero sí existen ciertos lineamientos que se tienen que respetar y es bueno que los tomemos en cuenta.

Esa reforma es integral, en todo el instrumento, siendo que para el caso de la Junta Directiva de la regulación asociada a su concepto, atribuciones y competencias, está establecido en los artículos que van del 22 al 24 del capítulo V del nuevo Reglamento.

Entre los cambios, en el anterior Reglamento Corporativo se calificaba en el artículo 17 las Juntas Directivas como entes superiores deliberativos, en la nueva versión se les dice como órganos superiores deliberativos, digamos, esto es un tema de pues meramente jurídico, pero es más atinado decir órganos que entes, porque la Junta Directiva es un órgano colegiado. Entonces, bueno, eso es un ajuste que hicieron.

Después con el nombramiento, en el reglamento anterior se decía que era nombrado por el Consejo Directivo del ICE en su condición de accionista, y en esta versión se habla de que la selección de los miembros será mediante el procedimiento dispuesto para estos efectos, porque como saben, en los últimos años se ha venido como puliendo ese tema de hacer todo un grupo de candidatos, verdad, la evaluación se revisa muy bien, no es algo tan directo como se hacía en el pasado.

Después, con respecto a las atribuciones, fue derogado este artículo en el que se hablaba de las atribuciones del ordenamiento jurídico y los pactos constitutivos, y ahora se indica que tienen las

atribuciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente, sus pactos constitutivos, estatutos, así como las que se determinan en las políticas, reglamentos o acuerdos emitidos por el Consejo Directivo.

En realidad, no hay mayor variación, es como de redacción, se mantiene inalterada respecto a las atribuciones de la Junta Directiva, simplemente como que lo acomodaron diferente.

Después, con respecto a las funciones, derogaron ese artículo 19, me parece que esa parte ya la pasamos, no sé si es que no pasamos a la siguiente.

El nuevo Reglamento Corporativo enumera una lista taxativa de competencias que a priori ha venido ejecutando la Junta Directiva, y que se encuentran establecidas en diversas normas del ordenamiento jurídico, incluidas las corporativas, competencias que se tienen que seguir ejerciendo.

Sobre las nuevas competencias de la Junta Directiva es importante y prácticamente que es el tema que es de mayor relevancia en los ajustes que hicieron, está referida a la aprobación de los casos de negocio.

Recordemos una cosa, hace unos años a raíz de una consulta que hizo RACSA en ese momento hacia la Procuraduría, el señor gerente general de ese tiempo, don Orlando Cascante, le indicó a la Procuraduría que dado que el tema de los negocios que hacía la empresa y las asociaciones era muy pues propiamente del corazón de la empresa, que si la gerencia lo podía aprobar todo lo relativo con asociarse y tomar esas decisiones sin que participara la Junta Directiva.

La Procuraduría le explica que no, le explica que el tema de la decisión de asociarse o no y hacer algún tipo de asociación o alianza con una empresa, es algo serio que involucra comprometer bienes y todo respecto a la empresa, y que por lo tanto eso es un tema que corresponde al máximo órgano colegiado de RACSA, que es la Junta Directiva.

Cuando yo llego en el 2017, porque recordemos que la Junta Directiva tiene una vocación estratégica no operativa, porque ese es el rol, es por dónde vamos, la estrategia y las grandes líneas, verdad, que más bien bajan hacia la gerencia y la gerencia es la que se encarga de los temas que tienen que ver más con administración y la operativa de la empresa.

En ese momento, veo que también se estaban revisando los casos de negocio y entonces casi que calculando a ver si salían bien y no salían bien, y entonces yo les decía eso es más operativo, digamos, ese tipo de revisión que se hacía, y en el fondo lo que decían es que lo hacemos porque la Procuraduría nos dijo.

No la Procuraduría lo que dijo es que la decisión de asociarse o aliarse ese sí es de la Junta Directiva, y el caso de negocio es un insumo, sirve para tomar esa decisión, depende lo que esté en el caso de negocios así se toma la decisión.

Inclusive cuando a nosotros nos consultaron de la Casa Matriz sobre este tema, nosotros aclaramos todo este asunto, que en el caso de RACSA tenemos una particularidad, verdad, por ese tema de que expresamente la Procuraduría.

Y el que consulte a Procuraduría tiene acatamiento obligatorio, verdad, digamos, en cuanto al tema de asociaciones, nosotros lo estamos haciendo bien, pero en esta nueva versión, a pesar de que mandamos a decir eso, nos están trasladando a la Junta Directiva la aprobación de los casos de negocio.

Eso es relevante porque en materia de asociaciones empresariales y política de inversiones de capital, la aprobación de los casos de negocio antes recaía en la Gerencia General, por ese cambio que habíamos hecho precisamente para enderezar el rol a lo estratégico. Para todos los casos en asociaciones empresariales, así como hasta un millón de dólares en capital relacionadas con asociaciones empresariales, que eso más bien está relacionado con la política de inversión.

El artículo 24 establece 58 competencias a ejercer por parte de la Junta Directiva en forma general, y entonces en resumen, respecto a los nombramientos a realizar por la Junta, están el del Gerente General, el Auditor, el personal adscrito a la Junta Directiva y los miembros de los Comité de Apoyo.

Sobre la supervisión, son responsables de supervisar la implementación de la estrategia del modelo corporativo, las directrices de seguridad e infraestructura, el alineamiento y priorización de acciones de mitigación de riesgos, la ejecución de los instrumentos de planificación corporativa y la atención de las medidas de auditoría.

Respecto a las evaluaciones, por lo menos anualmente, las prácticas de gobierno corporativo, de desempeño, seguimiento y aplicación de mejoras.

Como ven, es muy de grandes líneas, no es algo de que corresponda a funciones operativas.

Sobre las aprobaciones a ejecutar es sobre el tema del Código de Gobierno Corporativo y sus instrumentos empresariales, la estructura organizacional, reglamentos referentes a las competencias de los órganos y dependencias de RACSA, la declaración apetito de riesgo a la empresa, los procedimientos para establecer un adecuado ambiente de control interno en RACSA, las políticas de los Comités de Apoyo, los casos de negocio, las acciones empresariales en materia de sostenibilidad y las asociadas al resguardo de la integridad física, activos de información.

Sobre el seguimiento, las acciones de mejora del desempeño, de gestión corporativa, de los informes de la auditoría y desarrollo de inteligencia de negocios a nivel empresarial.

A nivel financiero le corresponde analizar los estados financieros mensuales, los auditados, aprobar los estados auditados, alinear la gestión financiera empresarial, velar por la participación de la empresa en el proceso de formulación de su estrategia empresarial, plan financiero, plan presupuesto, incluyendo el plan operativo institucional, el seguimiento al plan financiero, plan de presupuesto y plan operativo, así como aprobar y someter a revisión del Consejo Directivo el plan de presupuesto, plan financiero y el plan operativo institucional y empresarial, así como darse los informes de ejecución financiera.

El título de los instrumentos, digamos, que se afectan y es necesario actualizar está: el lineamiento para la estandarización de criterios y documentación que se elevan a los diferentes órganos colegiados, o sea que impacta esta reforma en esta normativa que es necesario actualizar; el Código de Gobierno Corporativo; el Reglamento de la Junta Directiva; el Reglamento para el funcionamiento del Comité Integral de Estrategia; el Reglamento para el funcionamiento del Comité de Auditoría; la política empresarial para la gestión de riesgos; el manual de organización de RACSA; el manual para el manejo y tratamiento de la información declarada confidencial, eso le corresponde al Departamento de Estrategia e Innovación, esa parte, pero igual se tiene que actualizar; procedimiento para declarar confidencial información; y la política de inversiones de capital.

Entonces entre las recomendaciones está instruir a la Gerencia General la observancia y aplicación inmediata a nivel empresarial de la reforma al Reglamento Corporativo de Organización, comunicada

mediante oficio del 28 de agosto. Ya fue verdad comunicada. Y instruir a la Gerencia General para que gire las instrucciones al Departamento de Estrategia de Innovación, con el fin de que inicie el proceso de actualización de la normativa interna y en coordinación con las distintas dependencias gestores de los documentos, otorgando un plazo prudencial considerando la cantidad de normativa que hay que modificar su detalle.

No sé si eso es todo.

Yo iba a agregar algo más, es que efectivamente al hacer este cambio, y que los casos de negocio queden bajo la aprobación de la Junta Directiva, es recomendable, porque recuerden que eso requiere una revisión un poco más detallada, que ustedes se ayuden de los Comités de Apoyo, porque me parece que cuando llega a la Junta ya no es momento, digamos, de ir a revisar detalles de los casos de negocio.

Entonces, sí hay que de alguna manera operativizar, alguna revisión previa para que llegue pues más filtrado, me parece, el tema de la Junta Directiva porque no tendría sentido que la Junta Directiva tenga que meterse en cosas muy minuciosas, sino que se ayude por los Comités de Apoyo de alguna manera, entonces eso es lo que yo creo que deberíamos de tomar en cuenta.

Si Jimena tiene alguna cosa que adicionar o Mauricio".

La señora Jimena Zarate, comenta: *"De mi parte, con respecto a la normativa ya nosotros desde el momento que lo visualizamos, verdad, ya hemos estado trabajando en la actualización de la misma, digamos, ya por parte de Gobierno Corporativo nos llegó los instrumentos para revisión, ya nosotros tenemos ajustado el manual, nada más tenemos que esperar a que salga el código aprobado para poder subir el manual y los otros instrumentos también ya los vamos trabajando con las demás áreas.*

Entonces eso ya lo llevamos un poquito adelantado, si toma su tiempo, verdad, porque hay que coordinar tanto con las áreas como con legal, verdad, porque son instrumentos que la mayoría vienen a aprobación de la Junta, los reglamentos y el manual, verdad, y los otros es a nivel de la Gerencia, pero ya los estamos trabajando".

El señor Rodolfo Corrales, señala: *"Gracias Jimena. Don Mauricio adelante".*

El señor Mauricio Barrantes, indica: *"Tal vez ahí el tema de fondo es el tiempo que nos va a tardar extra, que nos puede llevar, verdad, para la toma del negocio o algo así, verdad, porque recordemos que las licitaciones a veces se dan tiempos preventorios relativamente cortos, verdad.*

A veces tenemos una licitación en SICOP, donde tenemos 30 días para presentar ofertas, y bueno obviamente para presentar esas ofertas es necesario tener temas de inversión, preaprobados y todo ese tipo de cosas, verdad.

Igual va a tocar gestionar todo a lo interno, verdad, desde el punto de vista de gestión, pero sí creo que puede ser que nos impacte, pero bueno, son las reglas y vamos a ver cómo nos va el próximo año con este tipo de situaciones, verdad, que se den y que si nos pueden meter otra dinámica adicional, digamos, en la toma de decisiones para proyectos, digamos, importantes".

El señor Rodolfo Corrales, comenta: *"Sí, yo ahí quisiera tal vez agregar, la importancia que ahora va a tomar este tema, verdad, con respecto a que cuando presenten un caso venga con todos los informes, verdad, que no venga incompleto, verdad, que venga el informe técnico, el legal, el financiero, o sea que*

venga listo, porque obviamente si falta algo, pues obviamente eso va a retrasar, digamos, que el Comité o la misma Junta lo apruebe, verdad, entonces eso podría hacernos perder un negocio, verdad, por algún retraso de este tipo, verdad, entonces yo creo que ahí se vuelve más delicado, digamos, este tema para efectos de que todo venga de la mejor manera".

El señor Mauricio Barrantes, agrega: *"Sí, tal vez ahí para ampliar.*

Ahí el tema es la velocidad con la que hay que ejecutar todo, verdad, es que lo que yo digo, verdad, recordemos que en el mercado las decisiones de inversión o no, verdad, se toman prácticamente en una mesa, verdad, con los accionistas o con los dueños de la empresa que ostente, digamos, el poder generalísimo para ese tipo de situaciones.

Entonces esto sí nos mete, o sea igual a hoy todo lo que se hace, digamos, nos llega a la Gerencia igual lleva, digamos, su estudio financiero, su estudio técnico y todo, verdad, pero eso nos acelera un poco, por lo menos, digamos, de que nosotros somos los que aprobamos.

Ahora en este caso, por ejemplo, creo que para el año pasado se tuvieron cerca de más de ciento y resto de opciones, hay que precisar el dato, de ofertas que se presentan en el mercado, verdad.

Bueno, o sea la gran pregunta que tenemos ahora, cada proyecto, digamos, que se ejecute y que requiere inversión por parte de RACSA, vamos a tener que traerlo, verdad, porque yo no podría presentar una oferta sin tener certeza si el órgano colegiado va a aprobar o no la inversión. Entonces, si fuera el caso que yo presente una oferta, perfectamente me adjudiquen y no tengo la aprobación de la Junta, verdad, imagínese el riesgo que eso implica, verdad.

Antes la Junta aprobaba que se yo, la alianza o la asociación y la Gerencia aprobaba la inversión, verdad, pero bueno, así quedó, yo eso lo hice saber así en el ICE, verdad, también, ellos creo que lo están revisando también porque si nos pueden meter, digamos, en un tema de poder ejecutar las competencias, verdad, que tiene la empresa en el mercado.

Bueno, es la regla de juego que tenemos y bueno adelante cuando ya tengamos la documentación, yo creo que con datos ya podríamos, pues validar esto, digamos, en otras instancias".

El señor Rodolfo Corrales, indica: *"Sí, doña Laura adelante".*

La señora Laura Paniagua, señala: *"Gracias, bueno, yo creo muy importante, verdad, un poquito el tema de la capacitación, verdad, porque es un trabajo que hasta ahora lo vamos a, digamos, a ejecutar, en el sentido de que vamos ahora a tomarnos el tema de aprobar el caso de negocio, tenemos que tener mayor certeza, mayor formación, ojalá que sea uno de los puntos a ir a contemplar también dentro de lo que vamos a tener, verdad, la formación.*

Y ojalá que vengan con una certificación, digamos, de la misma Gerencia, que todo se cumple, verdad, para que esto tenga como mayor validez y sea más rápido.

Como dice doña Illiana, como más oportuno valorar simplificar los casos de negocio, entonces, que nos dé más certeza que todo viene bien revisado, verdad, y que también nosotros podamos hacer nuestro trabajo muy rápido, porque me parece que va a ser un tema de mucha agilidad, verdad, como bien explica don Mauricio, o sea, de esto depende los negocios de RACSA.

Entonces ahora los negocios de RACSA también van a depender mucho de nosotros como Junta de aprobar con mucha rapidez, yo sé que todos los lunes tenemos sesión, pero eso implicaría si va a haber un Comité revisando los casos de negocio, casi que antes de las sesiones de Junta, verdad, o sesiones también para revisar los casos de negocio, entonces no es tan sencillo, verdad, es un tema que tiene una complejidad para nosotros como miembro de Junta, porque ese rol no lo teníamos.

¿No sé qué piensan? Me parece que es muy importante".

El señor Rodolfo Corrales, agrega: *"Sí, yo quiero reforzar ese comentario que decía Illiana sobre revisar en sí, digamos, el contenido que va a tener un caso de negocio, digamos, para efectos de ver qué se puede simplificar y que no se convierta en un papeleo más, verdad, en cuanto a que ya sea el Comité o la Junta Directa que lo devuelva por falta de algo de acuerdo a nuestro criterio, pero si ya previamente está definido, cada caso de negocio debe llevar "A, B y C" pues a eso nos vamos a ajustar, verdad, para efectos de que no salgamos de que en un momento determinado, los que estemos aquí o quien esté aquí en Junta Directiva, y diga no queremos que este caso de negocio traiga tal cosa, porque no lo trajo, entonces eso definitivamente puede traer el caso de negocio.*

Bueno, yo creo que teniendo bien marcada y delineada la cancha, definitivamente va a ser más o debería de ser más práctico, verdad, inclusive lo interno, que cada departamento ya sepa cuál es su rol, digamos, en cada caso para efectos de ese engranaje de los tiempos, porque evidentemente son muchas partes involucradas y el tiempo que implica al día de hoy cada caso de negocio, pues ya uno sabe que es bastante, verdad, y si eso hay que acortarlo porque hay que subirlo a la Junta y se quieren hacer ajustes".

La señora Laura Paniagua, expresa: *"Agilidad en esa parte".*

El señor Rodolfo Corrales, indica: *"Sí, exacto. Bueno, si no hay más comentarios estaríamos con el tema. Muchas gracias".*

A partir de este momento se retiran los representantes de la Administración.

El señor Rodolfo Corrales, concluye: *"Con el propósito de dar cumplimiento a lo que establece el Reglamento Corporativo de Organización en el tema de sostenibilidad, considero conveniente solicitar que en un plazo de un mes, se nos presente por parte de la Gerencia General, un informe sobre cuáles son las acciones empresariales que se han definido en esta materia, dado que la aprobación de las mismas corresponde a esta Junta Directiva y asimismo presente una propuesta de la posible periodicidad en que nos puedan estar presentando informes sobre este tema, de acuerdo con el avance que se vaya dando, y así como conocer cuáles son los insumos que se reportan al ICE para la elaboración de estos informes de sostenibilidad, previo a su remisión a Casa Matriz.*

En virtud de lo expuesto, propongo dar por recibida la información y acoger la propuesta de acuerdo en los términos planteados y programar el seguimiento de este tema para el mes de marzo del 2025, verdad, después de que se nos presente este primer informe".

El Presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, resuelven acoger la propuesta planteada por la Administración y programar el seguimiento para la primera semana del mes de marzo del 2025.

Asimismo se instruye a la Gerencia General presentar en un plazo de un mes, un informe sobre cuáles son las acciones empresariales que se han definido en materia de sostenibilidad, dado que la aprobación de las mismas corresponde a esta Junta Directiva, según lo establece el Reglamento Corporativo de Organización, asimismo deberá complementar el informe con una propuesta que defina la periodicidad con la cual se informará a esta Junta Directiva el nivel el cumplimiento de las mismas y presentar los insumos que se reportan al ICE para la elaboración del informe de sostenibilidad del Grupo ICE, previo a su remisión ".

La Junta Directiva, basada en la documentación aportada y en los argumentos expuestos, resuelve:

Considerando que:

a) El Consejo Directivo, mediante oficio de referencia 0012-540-2024 del 28 de agosto de 2024, comunica a la Junta Directiva y a la Gerencia General el acuerdo tomado en el artículo 1 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6642 del 20 de agosto de 2024, relacionado con la modificación al Reglamento Corporativo de Organización.

b) La Junta Directiva, en el artículo 5° de la sesión ordinaria número 2508, celebrada el 9 de setiembre del 2024, resuelve dar por recibido el oficio del Consejo Directivo N°0012-540-2024 del 28 de agosto de 2024 y solicita la colaboración de la Directora Jurídica y Regulatoria para que analice el contenido de la modificación al Reglamento Corporativo de Organización y en sesión posterior presente un resumen ejecutivo, con los principales cambios y funciones de la Junta Directiva, así como un detalle de los instrumentos que a nivel interno se deben ajustar, con las respectivas recomendaciones.

c) La Dirección Jurídica y Regulatoria, mediante oficio de referencia DJR-569-2024 de fecha 02 de octubre del 2024 y DJR-588-2024 del 11 de octubre del 2024, emite el análisis del impacto de la reforma al Reglamento Corporativo de Organización respecto a las competencias de la Junta Directiva, refiriéndose al contenido de la reforma, a los instrumentos internos que requieren actualización, así como a las respectivas recomendaciones.

d) El Reglamento Corporativo de Organización, establece como funciones de la Junta Directiva, entre otras, la aprobación de los casos de negocio y la aprobación de las acciones en materia de sostenibilidad, por lo que es conveniente disponer de los elementos necesarios para su implementación.

e) La Gerencia General, mediante los oficios de referencia GG-1640-2024 del 3 de octubre del 2024 y GG-1683-2024 del 11 de octubre del 2024, avala y eleva a conocimiento de la Junta Directiva el análisis del impacto de la reforma al Reglamento Corporativo de Organización respecto a las competencias de la Junta Directiva, realizado por la Dirección Jurídica y Regulatoria.

Por tanto, acuerda:

1) Dar por recibido y conocido el análisis del impacto de la reforma al Reglamento Corporativo de Organización respecto a las competencias de la Junta Directiva, oficio DJR-569-2024 del 02 de octubre de 2024 de la Dirección Jurídica y Regulatoria, presentado por la Gerencia General, mediante los oficios de referencia GG-1640-2024 del 3 de octubre del 2024 y GG-1683-2024 del 11 de octubre del 2024.

2) Instruir a la Gerencia General la observancia y aplicación inmediata a nivel empresarial, de la reforma al Reglamento Corporativo de Organización, aprobada por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 1 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6642 del 20 de agosto de 2024, y comunicada mediante oficio 0012-540-2024 del 28 de agosto de 2024.

3) Instruir a la Gerencia General para que gire las instrucciones al Departamento de Estrategia e Innovación con el fin de que inicie el proceso de actualización de la normativa interna referenciada en los oficios DJR-569-2024 y DJR-588-2024, en coordinación con las distintas dependencias gestoras de los instrumentos, otorgándose un plazo cuatro meses para ejecutar esta tarea, considerando la cantidad de normativa por modificar y el detalle requerido, para lo cual se programa un informe de seguimiento para la primera sesión del mes de marzo del 2025.

4) Solicitar a la Gerencia General, presentar ante esta Junta Directiva, en un plazo de un mes, un informe de las acciones empresariales que se han definido en materia de sostenibilidad, el cual deberá contemplar una propuesta que defina la periodicidad con la cual se informará a esta Junta Directiva el nivel de cumplimiento de las mismas y así como conocer los insumos que se reportan al ICE para la elaboración del informe de sostenibilidad del Grupo ICE, previo a su remisión.

5) Instruir a la Gerencia General, para que proceda a la mayor brevedad con la actualización de los instrumentos normativos empresariales que regulan la forma de hacer negocios e inversiones, en aras de que cumplir con lo dispuesto en el Reglamento Corporativo de Organización, específicamente con los que corresponde a la responsabilidad de esta Junta Directiva en la aprobación de los casos de negocio.

6) Instruir a la Gerencia General establecer los principales elementos que deben considerar un caso de negocio y verificar el cumplimiento de los mismos previo a su remisión a esta Junta Directiva, lo cual deberá dejar expreso en el oficio de remisión.

7) Solicitar a la Gerencia General habilitar dentro del menor plazo posible un taller para la Junta Directiva, que permita analizar los principales elementos que deben valorarse para la aprobación de casos de negocio y asociaciones empresariales, en el marco de la normativa vigente.

8) Solicitar a la Gerencia General presentar a la mayor brevedad a esta Junta Directiva una propuesta que permita agilizar la dinámica empresarial en cuanto a la aprobación de los casos de negocio, conforme al marco legal vigente.

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

Artículo 3. ° Estrategia Empresarial 2024-2027. Planificación Estratégica, Táctica y Operativa. Informe bimestral sobre el cumplimiento de metas. Confidencial

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

Artículo 4. ° Informe sobre cumplimiento Ley 8220 Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. ICE Consejo Directivo 6649 0012-618-2024

El señor Rodolfo Corrales expresa: *"En la sesión número 2511 del 30 de setiembre, en el seno de esta Junta Directiva se conoció el acuerdo del Consejo Directivo del ICE, tomado en la sesión número 6649 del 26 de setiembre del 2024, oficio 0012- 618-2024, relacionado con una solicitud para que en un plazo de un mes, se brinde un informe a la División Estrategia y Gestión Corporativa, sobre las acciones que se están llevando a cabo en torno al cumplimiento de la Ley 8220 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, y a su reglamento Decreto Ejecutivo 37045 del 22 de febrero del 2012.*

En virtud de lo anterior, la Gerencia General, por medio del oficio de referencia GG-1653-2024 del 8 de octubre del 2024, presenta el respetivo informe.

En términos generales, concluyen que RACSA es una empresa dedicada al comercio y a la prestación de servicios de infocomunicaciones y telecomunicaciones y no brinda servicios directamente a la ciudadanía; no obstante, con el objetivo de coadyuvar en la simplificación de trámites que realizan los ciudadanos usuarios de las plataformas que desarrolla RACSA, se ha valorado la posibilidad de implementar una serie de recomendaciones y acciones de mejora que permitan mayor eficiencia, utilidad, celeridad y funcionalidad en dichos trámites.

En virtud de lo anterior propongo dar por recibido el informe, con la condición de que las recomendaciones serán objeto de seguimiento por parte de esta Junta Directiva al cierre del primer trimestre del 2025. Asimismo, con el propósito de cumplir con el requerimiento planteado por el Consejo Directivo del ICE, propongo instruir a la Secretaría de esta Junta Directiva, para que proceda a trasladar este tema, junto con la documentación de respaldo a la División Estrategia y Gestión Corporativa del ICE".

El Presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, resuelven dar por recibido el informe, y programar el seguimiento de la implementación de las recomendaciones al cierre del primer trimestre del 2025. Asimismo, instruir a la Secretaría de la Junta Directiva, para que proceda a trasladar este punto con la documentación de respaldo a la División Estrategia y Gestión Corporativa del ICE, en cumplimiento al requerimiento planteado por el Consejo Directivo del ICE.".

CAPÍTULO III ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Artículo 5. ° Insumos para la actualización del Plan Estratégico de la Auditoría Interna 2024-2027. Período 2025.

El señor Rodolfo Corrales Solís: *"La Auditoría Interna, por medio del oficio de referencia AUI-148-2024 del 2 de octubre del 2024, comunica a la Junta Directiva y al Comité de Vigilancia, que se encuentra en la etapa de actualización del plan estratégico para el período 2025 y con el propósito de obtener los insumos para elaborar la respectiva planificación, consulta si es de nuestro interés incorporar algún tema para que sea evaluado.*

En común acuerdo con la auditora interna, este tema no se expone; sin embargo, es importante indicar que otorga un plazo de 7 días hábiles contados a partir del momento en que sea conocido este oficio en el seno de este órgano colegiado.

En virtud de lo anterior, proponemos a la Auditoría Interna valorar la posibilidad de incluir dentro de su plan de trabajo estudios relacionados con los procesos de contratación que RACSA ha adjudicado, así como aquellos en los que ha resultado adjudicataria, que permita velar el cumplimiento de los procedimientos, analizar la razonabilidad de los mismos; en segundo lugar, dar seguimiento al cumplimiento del Programa General 5G en el marco de la Alianza Estratégica ICE-RACSA; y por último revisar el cumplimiento de las premisas de los casos de negocio ".

El Presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, resuelven instruir a la Secretaría para traslade a la Auditoría Interna la solicitud de la Junta Directiva, para que valore la oportunidad y conveniencia de incorporar en el plan estratégico de esa Unidad para el período 2025 los siguientes temas: 1) estudios relacionados con los procesos de contratación que RACSA ha adjudicado, así como aquellos en los que ha resultado adjudicataria, que permita velar el cumplimiento de los procedimientos y analizar la razonabilidad de los mismos; 2) seguimiento al cumplimiento del Programa General 5G en el marco de la Alianza Estratégica ICE-RACSA; y 3) revisar el cumplimiento de las premisas de los casos de negocio

Artículo 6. ° Lineamiento canal de denuncias de los órganos colegiados de RACSA

El señor Rodolfo Corrales, indica: *"La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, en observancia al requerimiento planteado por la Junta Directiva en la sesión número 2289 del 23 de setiembre del 2020, por medio del oficio de referencia JD-OCGC-59-2024 del 4 de octubre del 2024,*

somete a consideración y resolución una propuesta de un lineamiento que tiene como objetivo regular el trámite de recepción y atención de las denuncias, así como establecer el procedimiento ante una denuncia por asuntos de apariencia irregular, que podría generar responsabilidad civil o penal, según corresponda, para los miembros o exmiembros de los órganos colegiados de la empresa.

Este tema cuenta con el criterio legal, que señala que la propuesta cumple con el ordenamiento jurídico vigente y en consecuencia corresponde a esta Junta Directiva su aprobación. Asimismo, el Departamento de Estrategia e Innovación otorga el visto bueno desde el punto de vista de cumplimiento con las disposiciones internas en materia de normativa.

En virtud de lo anterior, propongo acoger la propuesta de acuerdo en los términos planteados, asimismo instruir a la Secretaría de la Junta Directiva, para que proceda a comunicar este lineamiento a los diferentes órganos colegiados de la empresa".

El Presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, resuelven acoger la propuesta de acuerdo en los términos planteados y se instruye a la Secretaría de la Junta Directiva, para que proceda a comunicar este lineamiento a los diferentes órganos colegiados de la empresa.

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

Considerando:

a) La Junta Directiva en el artículo 16º de la sesión ordinaria Nº2289 del 23 de setiembre del 2020, encargó a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, establecer un procedimiento que permita atender las denuncias en aras de proteger los derechos de las partes interesadas: accionistas, organización, proveedores, consumidores, personas independientes y otorgar la oportunidad de tener un proceso directo y confidencial.

b) La Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses vigente, en el apartado 6.1.3 Gestión del Sistema de Denuncias, establece que […] Cada una de las empresas del Grupo ICE valorará la necesidad de diseñar y establecer un sistema informático para la gestión de denuncias, a disposición de la ciudadanía, del personal y proveedores entre otros, que sea accesible mediante una plataforma digital, sin perjuicio de otras vías de denuncia existentes en éstas.[…]. Es por este motivo, que, a nivel empresarial, actualmente existen dos canales de denuncias activos, los cuales atienden denuncias ante la Auditoría Interna y denuncias ante la Administración, ambos canales gestionando lo correspondiente desde su ámbito de acción.

c) El Consejo Directivo en el artículo 2 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6631 del 4 de junio del 2024, aprobó el Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE, instrumento corporativo que tiene como propósito "Establecer en las empresas que conforman el Grupo ICE un procedimiento de acciones de fortalecimiento y mejora continua para el proceso de atención de las quejas y reclamaciones como parte de la gestión integral de clientes y otras partes interesadas, así como para

la mejora de los mecanismos de seguimiento y control disponibles a nivel gerencial, para garantizar la calidad de los servicios y los niveles óptimos de satisfacción.” El cual establece el actuar a seguir, para la atención, ante los procesos de quejas y reclamaciones de cada empresa, documento que es de acatamiento obligatorio para RACSA.

d) La Dirección Jurídica y Regulatoria, mediante el oficio de referencia DJR-561-2024 de fecha 30 de setiembre del 2024, emitió el visto bueno al “Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA”.

e) El Departamento de Estrategia e Innovación, mediante el oficio de referencia DEI-475-2024 de fecha 01 de octubre del 2024, emitió el visto bueno al “Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA”.

f) En cumplimiento con lo dispuesto por esta Junta Directiva, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo mediante oficio JD-OCGC-59-2024 del 02 de octubre del 2024, eleva a consideración y aprobación de la Junta Directiva, el “Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA”.

g) La Junta Directiva es el órgano competente para aprobar la normativa interna según lo dispone el artículo 188° del Código de Comercio y el artículo 8° inciso 8.20 del Reglamento de la Junta Directiva.

h) Por tratarse de un asunto de interés empresarial y con el propósito de garantizar el alineamiento corporativo, resulta conveniente y oportuno declarar en firme este acuerdo.

Por tanto, acuerda:

1) Aprobar el Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA, para que en adelante se lean de la siguiente manera:

Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA

1. OBJETIVO

Regular el trámite de recepción y atención de las denuncias, así como, establecer el procedimiento ante una denuncia por asuntos de apariencia irregular, que podrían generar responsabilidad civil o penal, según corresponda, para los miembros o exmiembros de los órganos colegiados de RACSA.

2. ALCANCE

El presente lineamiento se aplicará a todos los miembros y exmiembros de los órganos colegiados de RACSA, y les regirá el trámite de la denuncia que se presente y las investigaciones que se ordenen realizar, de acuerdo con la regulación y las leyes vigentes.

En ausencia de disposición expresa en esta regulación, se aplicarán supletoriamente los principios y normas establecidos por ley, normativa interna o corporativa vinculante, así como cualquier otra normativa o jurisprudencia que resulte aplicable a la empresa.

3. ABREVIATURAS

- **ICE: Instituto Costarricense de Electricidad.**
- **RACSA: Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima.**

4. DEFINICIONES

Asamblea de Accionistas: órgano supremo de las empresas del Grupo ICE que expresa la voluntad colectiva en las materias de su competencia.

Comisión de Adquisiciones: órgano colegiado, designado por la Junta Directiva de RACSA, para conocer y resolver los diferentes procedimientos y trámites de contratación de bienes y servicios de RACSA, incluyendo el acto final, impugnaciones contra el acto de adjudicación.

Comité de Vigilancia: órgano colegiado, de naturaleza fiscalizadora; integrado por tres miembros designados por la Asamblea de Accionistas, según el proceso de selección establecido por Casa Matriz.

Comités de Apoyo: se refiere a órganos adscritos a la Junta Directiva, en los cuales se analizan temas de relevancia estratégica y de interés del órgano colegiado, responsable de emitir recomendaciones para facilitar la toma de decisiones.

Confidencialidad del Denunciante: calidad o estatus que se le confiere a la identidad de cualquier trabajador de RACSA o persona externa que denuncie una presunta irregularidad.

Conflictos de Intereses: implica un conflicto entre los intereses públicos y los intereses privados de un servidor público o asesor, cuando éste tiene intereses a título privado (directo o personal) que podrían afectar la forma en que cumple con sus obligaciones y responsabilidades. También los conflictos de intereses se pueden clasificar de la siguiente manera):

- **Conflictos de Intereses Aparente: existen cuando pareciera que los intereses privados de un servidor público son susceptibles de sospechas, porque pueden influir indebidamente en el desempeño de sus funciones, aunque no sea el caso. En este supuesto no se configura un conflicto de intereses, pero el servidor público está obligado a transparentarlo ante su jefatura inmediata.**

- **Conflictos de Intereses Potenciales: surgen cuando un servidor público o asesor tiene intereses privados (directo o personal) de naturaleza tal que puedan conducir a un conflicto a futuro.**

- **Conflictos de Intereses Real: implican un conflicto entre el deber público y los intereses privados (directo o personal) de un servidor público o asesor que pueden influir de manera indebida en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.**

Denuncia: acto que realiza una persona física o jurídica, pública o privada, de forma escrita o verbal, para poner en conocimiento de la Administración Activa un hecho que se presume irregular con respecto al manejo de los recursos públicos, con el objetivo de que sea investigado, según su procedencia.

Denunciante: persona física o jurídica que comunique la presunta comisión de un hecho que se presume irregular o ilegal ante los órganos colegiados.

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

Grupo ICE: conglomerado de empresas conformado por el ICE y sus empresas. Incluye las empresas en las cuales el ICE posee una participación no menor al 51% del capital accionario.

Hecho Irregular: acciones o conductas entendidas como acciones u omisiones, atribuibles a los sujetos cubiertos por el ámbito de competencia de los órganos colegiados, que podrían infringir el ordenamiento jurídico, provocar daños o causar perjuicios a RACSA y que pueden generar algún tipo de responsabilidad a cargo del infractor.

Investigación: procedimiento sistemático y objetivo orientado a determinar la existencia de elementos de juicio necesarios para la eventual apertura de un procedimiento administrativo o judicial. Como parte de él, se deben considerar las presuntas responsabilidades, sean administrativas, gremiales, civiles o penales.

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

Miembros Externos de Comités de Apoyo: son profesionales externos que forma parte de algún comité técnico o de apoyo a la Junta Directiva, con criterio independiente y que no tiene relación laboral con RACSA.

Órganos Colegiados: corresponden al nivel jerárquico más alto de la empresa. Para efectos de este lineamiento, se identifican dentro de la estructura de Gobierno Corporativo los siguientes: Asamblea de Accionistas, Junta Directiva, Comités de Apoyo de la Junta Directiva, Comité de Vigilancia y Comisión de Adquisiciones.

5. RESPONSABILIDAD

Junta Directiva:

- **Aprobar el Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA y sus modificaciones.**
- **Velar por el cumplimiento de este lineamiento desde su ámbito de competencia.**

Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo:

- **Elevar a la Junta Directiva la propuesta de Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA y sus modificaciones.**
- **Velar por el cumplimiento del Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA.**
- **Velar porque se mantenga la confidencialidad de los denunciantes que realicen denuncias.**

Dirección Jurídica y Regulatoria:

- **Asesorar a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo cuando las circunstancias así lo requieran.**
- **Revisar, desde el ámbito de su competencia, el presente documento.**

Denunciante:

- **Aplicar las disposiciones contenidas en este lineamiento para la presentación de las denuncias.**

Departamento de Estrategia e Innovación:

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

6. REFERENCIAS

- **Acuerdo Marco de Relaciones Corporativas.**
- **Código de Comercio.**
- **Código de Ética para los Colaboradores de RACSA.**
- **Código de Gobierno Corporativo de RACSA.**
- **Código de Gobierno Corporativo del ICE.**
- **Informe de Seguimiento de la Gestión del Órgano de Dirección en el Gobierno Corporativo de las Entidades Públicas Costarricenses. DFOE-EC-SGP-00001-2019.**
- **Ley N°10437, Ley de protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales.**
- **Ley N°8292, Ley General de Control Interno.**
- **Marco Corporativo para la Administración Integral de Riesgos del Grupo ICE.**
- **Política Corporativa de Confidencialidad de la Información.**

- **Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.**
- **Política de Seguridad de la Información de RACSA.**
- **Política de Transparencia Acceso de la Información Pública del Grupo ICE.**
- **Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y Otras Partes Interesadas del Grupo ICE.**
- **Reglamento a la Ley N°8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.**
- **Reglamento Corporativo de Organización y reformas.**
- **Reglamento de Junta Directiva de Radiográfica Costarricense S.A.**
- **Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de RACSA.**

LINEAMIENTO DE CANAL DE DENUNCIA DE ÓRGANOS COLEGIADOS DE RACSA

RACSA promueve la búsqueda de la eficiencia empresarial fomentando la confianza de las partes interesadas por medio de prácticas orientadas a la transparencia y coherencia en sus actuaciones, un buen modelo de gobernanza permite identificar los posibles conflictos de interés y brindar la rendición de cuentas de manera adecuada y oportuna, dado lo anterior se establece el presente lineamiento.

Todo colaborador de la empresa, o ciudadano que tenga conocimiento de eventuales hechos de los cuales se pueda presumir en forma razonable, la existencia de una posible falta cometida por alguno de los miembros de los órganos colegiados, deberá denunciarlo ante el órgano competente para su atención.

Para la aplicación de lo anterior se establecen los siguientes lineamientos:

Interposición de las Denuncias de Órganos Colegiados - El Formulario

1. **RACSA dispondrá de un canal de denuncias al que se podrá acceder a través de la página web, en la pestaña denominada: "Canal de denuncias órganos colegiados" (www.racsa.go.cr/gobiernocorporativo/formulario-de-denuncia-oficialia-de cumplimiento/).**

2. **El denunciante debe leer y comprender este lineamiento, así como, la información almacenada en la pestaña referida, previamente a la interposición de una denuncia.**

3. **El denunciante debe completar el formulario (Anexo 1), alojado en la pestaña a la que se refiere el apartado anterior denominado "Formulario", que deberá ser remitido al correo electrónico gobiernocorporativo@racsa.go.cr, incorporando además todos aquellos elementos probatorios que sustentan la denuncia (prueba documental y/o testimonial).**

4. **La denuncia deberá contener a efectos de ser valorada para tramitación, al menos la siguiente información:**

a. **Identidad del Denunciante: cédula de identidad, nombre completo, lugar o medio para notificación, número de teléfono, correo electrónico y/o apartado postal.**
b. **Descripción de los Hechos Irregulares Objeto de Denuncia: indicar al menos el objeto de su denuncia, en donde sucedieron los hechos irregulares, como sucedieron, cuando sucedieron, el nombre del o los presuntos responsables, puesto (s), órgano colegiado al que pertenece o elementos que hagan posible su identificación. Además, la eventual afectación que los hechos irregulares denunciados pueden tener en relación con el daño a la Hacienda Pública.**
c. **Pruebas o Documentos que Sustenten los Hechos Irregulares Denunciados: se permite adjuntar archivos de prueba que permitan apoyar la denuncia, las cuales serán valoradas por la Oficialía de Cumplimento de Gobierno Corporativo y el órgano competente.**
d. **Medio para Recibir Notificaciones.**

Estos requisitos son deseables, pero no constituyen una limitación para la tramitación de las denuncias.

5. **Una vez recibida la denuncia por cualquiera de los medios, deberá la Oficialía de Cumplimento de Gobierno Corporativo conformar un expediente administrativo y asignar un consecutivo a la misma, con el propósito de brindar trazabilidad y transparencia al procedimiento.**

6. **La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo tramitará el procedimiento para la atención y recepción de la denuncia.**

Formas para la Presentación de Denuncias

1. **Las denuncias podrán ser presentadas ante la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, mediante los siguientes medios:**

   a. **Verbal: presentándose personalmente con cita previa en el Edificio Central de RACSA, ubicado en avenida 5, calle 1 y 3 el Carmen de San José, o vía llamada telefónica a los números 2287-0720 o 2287-0729, en los cuales se tomará la denuncia, de forma física o virtual completando el formulario correspondiente.**
   b. **Escrito Físico: puede ser depositado en el buzón de recepción de denuncias, ubicado en la entrada principal de las oficinas centrales en el Edificio Central de RACSA.**
   c. **Escrito Digital: la denuncia podrá presentarse por medio de un correo electrónico a la dirección gobiernocorporativo@racsa.go.cr.**
   d. **Formulario Electrónico: completando el formulario electrónico de denuncia, disponible en la página web empresarial (www.racsa.go.cr/gobiernocorporativo/formulario-de-denuncia-oficialia-de-cumplimiento/), mismo que ofrece la posibilidad de denunciar anónimamente.**

2. **Presentada la denuncia, el denunciante tiene la facultad de desistir en cualquier momento de su solicitud; sin embargo, el órgano competente puede continuar de oficio la investigación si así lo estima pertinente.**

Registro de Denuncias

La Oficialía de Cumplimento de Gobierno Corporativo asignará un código único al formulario de denuncia, que será incluido en el registro de denuncias, analizará y clasificará los hechos contenidos en la misma de forma preliminar y acatará lo indicado en la Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.

1. **Accesibilidad al Formulario de Denuncias: el formulario de denuncias debe ser de fácil ubicación para el denunciante en el portal "Canal de Denuncias" (www.racsa.go.cr/gobierno-corporativo/formulario-de-denuncia-oficialia-de-cumplimiento/).**

2. **Confidencialidad del Denunciante: una vez interpuesta la denuncia, así como, durante y luego de concluido el proceso de investigación, el denunciante tendrá derecho a que su identidad sea protegida en todo momento.**

   La identidad del denunciante, la información, la documentación y otras evidencias de las investigaciones que se efectúen serán confidenciales, de conformidad con las regulaciones establecidas en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno y en el artículo 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

   La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, deberá resguardar en todo momento la identidad del denunciante, aún y cuando haya finalizado la investigación o el mismo denunciante haya revelado su identidad, para lo cual implementará los procedimientos necesarios que así lo garanticen.

   Asimismo, resguardará todos aquellos datos que, por disposición específica del ordenamiento jurídico, deben considerarse como confidenciales y aquellos que así hayan sido declarados por un sujeto público con competencia.

   Ningún denunciante recibirá represalias laborales o algún tipo de afectación en función de la denuncia interpuesta ante la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo. Las infracciones a la obligación de mantener dicha confidencialidad por parte de los funcionarios de esta área podrán ser sancionadas según lo previsto en las leyes precitadas y demás normativa aplicable.

3. **Confidencialidad del Expediente: desde el momento de la recepción de la denuncia y durante el proceso de investigación se guardará confidencialidad de toda aquella información que pueda sustentar la apertura de un procedimiento administrativo o proceso judicial.**

Gestión de Denuncias

1. **De la Admisibilidad de las Denuncias: cuando se tenga conocimiento de una denuncia presentada contra un miembro de uno de los órganos colegiados de RACSA, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, deberá valorar la**

procedencia y admisibilidad de la tramitación de la denuncia. Al efecto, son causas de inadmisión de la denuncia las siguientes:

a. **Cuando el contenido de la denuncia no conlleve un incumplimiento de los principios y valores definidos en el: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética, o cualquier otro instrumento normativo que rija la actuación de los miembros de los órganos colegiados.**
b. **Hechos sin fundamento o asociados a juicios de valor.**
c. **Inexistencia de indicios razonables, indicios subjetivos o inexistencia de elementos probatorios para sustentar la misma.**
d. **Descripción de los hechos de forma genérica, imprecisa o inconcreta.**
e. **Cuando la denuncia no sea relacionada a la actuación de los miembros de los órganos colegiados.**

En todo supuesto de inadmisión, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo deberá justificar el motivo por el cual la denuncia interpuesta es inadmisible y notificar al denunciante por escrito al medio de notificación.

La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo deberá informar en el informe anual la cantidad de denuncias recibidas con su respectivo consecutivo, descripción de la denuncia, el estado y el resultado de esta.

2. **Sobre el Trámite de la Denuncia: para las denuncias admitidas, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, remitirá al órgano encargado de resolver, para su atención y análisis, el expediente, sin que consten los datos de identificación del denunciante y se aplicará lo indicado en la Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.**

   La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, remitirá a la Asamblea de Accionistas, según la clasificación de las denuncias y cuando corresponda para su atención y análisis, el expediente de la denuncia admitida, sin que consten los datos de identificación del denunciante y se aplicará lo indicado en la Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.

   Este órgano, será el encargado de resolver la denuncia interpuesta e informará a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, el resultado.

   Cuando se trate de una denuncia sobre los miembros externos de los Comités de Apoyo o miembros de la Comisión de Adquisiciones, se remitirá a la Junta Directiva según la clasificación de las denuncias, cuando corresponda para su atención y análisis, el expediente, sin que consten los datos de identificación del denunciante y se aplicará lo indicado en la Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.

   La Junta Directiva, producto del análisis de la denuncia, resolverá sobre la admisión de esta. En caso de identificar un posible delito, deberá gestionar directamente la denuncia ante la Autoridad Judicial competente, e informará a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, el resultado.

Por este canal de denuncias, solo se admitirán denuncias de los miembros de los Órganos Colegiados.

De forma paralela, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo procederá a informar al denunciante sobre la admisión del trámite de la denuncia en un plazo no superior a 5 días hábiles, a partir del siguiente día hábil de la recepción de la denuncia.

3. **De la Protección del Denunciante: RACSA protegerá la identidad del denunciante desde que la denuncia es interpuesta e incluso luego de concluido el respectivo procedimiento administrativo, en caso de llevarse a cabo; no obstante, las autoridades judiciales y quienes se encuentren legitimados podrán solicitar la información pertinente, ante la posible existencia de un delito contra el honor de la persona denunciada, situación que deberá explicarse detalladamente en la correspondiente solicitud, de conformidad con la normativa correspondiente.**

   Asimismo, el denunciante tendrá derecho a consultar el estado del trámite de su gestión, siempre y cuando hubiera señalado lugar para recibir notificaciones.

   El denunciante podrá consultar sobre el estado de trámite de su gestión al correo designado para tal fin, por la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo.

   Tanto en el caso de admitir como de rechazar la denuncia, se deberá informar al denunciante mediante resolución razonada los argumentos de aceptación o rechazo de su gestión.

4. **Del Plazo para Analizar Denuncias: en un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la denuncia, se debe remitir al órgano competente un breve análisis de esta, para lo cual podrá requerir acompañamiento de la Dirección Jurídica y Regulatoria.**

5. **Procedimiento de la Denuncia: se procederá conforme a lo siguiente:**

   a. **La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo recibe por medio del correo electrónico gobiernocorporativo@racsa.go.cr, por teléfono o de manera física la denuncia interpuesta, la analiza y conforma el expediente correspondiente, el cual será trasladado a los órganos competentes para su trámite según el apartado "Clasificación de Denuncias" de este lineamiento.**
   b. **El órgano competente inicia una investigación preliminar cuando considere que existan elementos en la denuncia que ameriten una revisión y verificación más exhaustiva.**
   c. **La autoridad competente, realiza la apertura de un procedimiento administrativo cuando haya indicios suficientes en la denuncia que permitan concluir la eventual comisión de una falta de responsabilidad civil o penal, o ambas.**
   d. **Cuando la denuncia esté incompleta o requiera más información, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo o el órgano competente solicitará al denunciante por medio de los datos proporcionados en el formulario de denuncias, ampliar la información cuando sea posible; en este caso se**

interrumpirá el plazo de revisión de la denuncia hasta la presentación de los aspectos requeridos.

e. **En caso de que, de los hechos indagados se desprendiera la probable existencia de un delito, el órgano competente deberá gestionar directamente la denuncia ante la Autoridad Judicial competente, sin que ello impida continuar con los trámites administrativos disciplinarios o civiles internos.**

f. **Una vez resuelta la denuncia por el órgano competente, este remitirá la resolución a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, quien informará al denunciante el resultado y procederá a incluirlo en el informe anual de Gobierno de Gobierno Corporativo.**

Clasificación de Denuncias

1. **Para las denuncias admitidas, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo realizará una clasificación, de acuerdo con la siguiente tabla de niveles de atención, y valorando las denuncias que se pudieran presentar de la siguiente manera:**

Empresas	Denunciado	Informa A	Resuelve
RACSA	Miembros de Comité de Vigilancia	Asamblea de Accionistas	Asamblea de Accionistas
RACSA	Junta Directiva	Asamblea de Accionistas	Asamblea de Accionistas
RACSA	Miembros de Junta Directiva	Asamblea de Accionistas	Asamblea de Accionistas
RACSA	Miembros de Junta Directiva en los Comités de Apoyo	Asamblea de Accionistas	Asamblea de Accionistas
RACSA	Miembros Externos de los Comités de Apoyo	Junta Directiva	Junta Directiva
RACSA	Miembros de la Comisión de Adquisiciones	Junta Directiva	Junta Directiva

Rige a partir de su publicación en el sitio de repositorio documental del Sistema de Gestión Integral.

ANEXOS

Anexo 1 – Formulario de Denuncia

2) Instruir a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo para que realice las gestiones necesarias para la publicación Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA en el Sistema de Gestión Documental Empresarial y en la página web de RACSA en el sitio de Gobierno Corporativo.

3) Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva, para que proceda a comunicar de inmediato este acuerdo a los diferentes órganos colegiados de la empresa.

4) La implementación de este acuerdo es responsabilidad de la Secretaría de la Junta Directiva y de la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo. ACUERDO EN FIRME.

Artículo 7. ° Secretaría de la Junta Directiva. Actualización de perfiles

El señor Rodolfo Corrales, explica: *"La Secretaría de la Junta Directiva, en cumplimiento a lo dispuesto en la sesión número 2497 del 24 de junio del 2024, por medio del oficio de referencia JD-538-2024, presenta una propuesta de actualización de los perfiles de los puestos, conforme a las responsabilidades, que tiene como fin garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales y lograr una distribución equilibrada de las cargas de trabajo.*

En virtud de lo anterior, corresponde a esta Junta Directiva la aprobación de la actualización de los perfiles de la Secretaria de la Junta Directiva, de la Secretaria Adjunta y de la Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo.

En virtud de lo anterior, propongo acoger la propuesta de acuerdo planteada para resolver este tema".

El Presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, resuelven acoger la propuesta de acuerdo aportada para resolver este tema.

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

Considerando que:

a) En la sesión ordinaria número 2420 del 14 de noviembre del 2022, la Junta Directiva de RACSA aprobó la estructura organizacional de la Empresa.

b) En la sesión ordinaria número 2461 del 16 de agosto del 2023, la Junta Directiva aprobó el Manual de Organizacional de la Empresa.

c) En la sesión ordinaria número 2469 del 2 de octubre del 2023, se aprobó el Reglamento de la Junta Directiva de RACSA.

d) En la sesión ordinaria número 2475 del 25 de enero del 2024, esta Junta Directiva aprobó el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento para el Funcionamiento de Comité de Auditoría, el Reglamento para el Funcionamiento del Comité Integral de Estrategia, los Lineamientos para reclutamiento y selección de Miembros Externos de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva y el Lineamiento para la implementación del Modelo de Gobierno Corporativo.

e) Esta Junta Directiva en la sesión número 2497 del 24 de junio del 2024, instruyó a la Secretaría de la Junta Directiva, para que con el apoyo del Departamento de Talento Humano y Cultura, procediera con una revisión de los perfiles de puesto del personal asignado a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, con el propósito de velar para que las funciones estén orientadas al cumplimiento de los objetivos empresariales, conforme a las responsabilidades asignadas y lograr una distribución equilibrada de las cargas de trabajo, sin afectar las condiciones salariales.

f) La propuesta de actualización de los perfiles ha sido consensuada de previo con las partes interesadas.

g) La Secretaría de la Junta Directiva, por medio del oficio de referencia JD-538-2024 del 7 de octubre del 2024, presenta a la Junta Directiva el informe del análisis de los puestos, con las consideraciones y acciones ejecutadas.

h) Con fundamento en lo establecido en los artículos 8.9 del Reglamento de Junta Directiva y el artículo 130 del Estatuto de Personal, la Junta Directiva es el órgano competente para aprobar los aspectos laborales de aquellas dependencias que le reportan de forma directa a la Junta Directiva.

Por tanto, acuerda:

1) Aprobar la actualización de los perfiles de los puestos: a) Secretaria de Junta Directiva; b) Secretaria Adjunta de la Junta Directiva; y c) Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, de acuerdo con el informe de referencia JD-538-2024 del 7 de octubre del 2024.

2) La implementación de este acuerdo es responsabilidad de la Secretaría de la Junta Directiva, con el apoyo del Departamento de Talento Humano y Cultura.

Artículo 8. ° Declaratorias de confidencialidad: a) Presupuesto Extraordinario 2-2024 RACSA y sus anexos: Cuadros presupuestarios y presentación. ICE Consejo Directivo 6651 0012-637-2024; b) Presupuesto Ordinario de RACSA 2025 y sus anexos: Cuadros presupuestarios y presentación. ICE Consejo Directivo 6651 0012-638-2024

El señor Rodolfo Corrales, explica: *"El Consejo Directivo, comunica a esta Junta Directiva y a la Gerencia General, los acuerdos mediante los cuales se declara confidencial los siguientes temas:*

a) Presupuesto Extraordinario 2-2024 RACSA y sus anexos: Cuadros presupuestarios y presentación, según acuerdo tomado por el Consejo Directivo del ICE, en la sesión número 6651, oficio 0012-637-2024; conforme al visto bueno otorgado en la sesión número 2510.

b) Presupuesto Ordinario de RACSA 2025 y sus anexos: Cuadros presupuestarios y presentación. según acuerdo tomado por el Consejo Directivo del ICE, en la sesión número 6651, oficio 0012-638-2024; conforme al visto bueno otorgado en la sesión número 2510.

En virtud de lo anterior, propongo dar por conocida la información".

El Presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, resuelven dar por conocida la información.

CAPÍTULO IV COMENTARIOS Y PROPOSICIONES

Artículo 9. ° Actualización del apartado IX denominado: Supuestos base de la actualización del Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos

El señor Rodolfo Corrales comenta: *"La Gerencia General, por medio del oficio de referencia GG-1612-2024 del 27 de setiembre del 2024, remite al Comité Integral de Estrategia y a esta Junta Directiva una propuesta para actualizar el apartado IX denominado: Supuestos base de la actualización del Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos.*

Se desprende de la documentación que el objetivo es garantizar el cumplimiento de la Estrategia Empresarial, así como disponer de un mecanismo de retención y reconocimiento de carrera administrativa dentro de la organización.

Este asunto conforme a lo que dispone a la reglamentación vigente corresponde al Comité Integral de Estrategia su revisión, por lo que le solicito a doña Laura, en su condición de Presidenta de ese Comité referirse al tema".

La señora Laura Paniagua, señala: *"Con mucho gusto.*

El Comité Integral de Estrategia, conforme al ámbito de su competencia procedió a revisar esta propuesta de actualización de los supuestos base del Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos.

En términos generales, la Administración propone un cambio en los criterios para el movimiento entre bandas salariales, los cuales incluyen criterios tales como la experiencia comprobada, la especialización, la evaluación de desempeño y complejidad de las funciones.

En virtud de lo anterior, por medio del oficio de referencia JD-CIE-025-2024 del 11 de octubre del 2024, se recomienda acoger la propuesta planteada, dado que consta criterio jurídico que señala que la misma cumple con la normativa vigente y que el impacto financiero será evaluado en el momento de realizar los estudios específicos, así como que la Administración considere la posibilidad de ampliar la iniciativas relacionadas con el salario emocional, promoviendo actividades tales como el día de la innovación o de la creatividad, como una medida para la retención y bienestar integral del personal".

El señor Rodolfo Corrales, concluye*: "Muchas gracias doña Laura.*

En ese sentido, entonces propongo acoger la recomendación emitida por el Comité Integral de Estrategia.

Además, por tratarse de un asunto sensible relacionado con talento humano, es conveniente que la Gerencia General valore implementar estos supuestos de actualización del modelo de clasificación y valoración de puestos de una forma razonable, conforme a las necesidades empresariales y de negocio y sujeto a la disponibilidad presupuestaria y a los estudios de viabilidad financiera.

Asimismo, es necesario incorporar en el informe semestral sobre acciones ejecutadas en materia laboral, un detalle de los movimientos que se hayan realizado en el marco de lo que establece este instrumento, con las respectivas justificaciones.

Y por último, ampliar la propuesta de acuerdo, para que se especifique claramente cuál es la modificación que se está realizando".

El Presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska

Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, resuelven acoger la propuesta de acuerdo planteada por la Administración.

La Junta Directiva basada en la documentación aportada, resuelve:

Considerando que:

a) En la sesión ordinaria N°2188 de fecha 14 de agosto del 2018 la Junta Directiva aprobó el Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos.

b) En fecha 3 de diciembre del 2019 en la sesión ordinaria N°2249 la Junta Directiva aprobó la actualización y calibración del Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos.

c) El Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos se constituye en el eje central en la gestión del talento humano, que permite el alineamiento de los perfiles de los puestos con la misión y objetivos empresariales contenidos en la Estrategia Empresarial.

d) El modelo debe permitir un equilibrio en el mejoramiento en la competitividad de la empresa, asegurar la sostenibilidad financiera, el uso óptimo de los fondos públicos, así como establecer un mecanismo de retención y reconocimiento de carrera administrativa y/o profesional de los colaboradores, lo cual estimula el desempeño, la retención y un adecuado clima organizacional.

e) El Estatuto de Personal establece en el artículo 120 que RACSA debe establecer y aprobar las disposiciones necesarias en relación con la clasificación y valoración de puestos, en atención a las necesidades empresariales del momento y los criterios técnicos y objetivos aplicables.

f) La Gerencia General instruyó mediante oficio GG-1411-2024, de fecha 28 de agosto del 2024 al Departamento de Talento Humano y Cultura elaborar una propuesta para la actualización del apartado IX denominado: Supuestos base de la actualización del modelo de clasificación y valoración de puestos.

g) Mediante oficio DJR-508-2024 del 5 de setiembre del 2024, la Dirección Jurídica y Regulatoria, emite viabilidad jurídica a la propuesta de actualización del apartado IX denominado: Supuestos base de la actualización del modelo de clasificación y valoración de puestos.

h) Mediante el oficio de referencia DTC-923-2024 de fecha 05 de setiembre del 2024 el Departamento de Talento Humano y Cultura remite a la Gerencia General la propuesta de actualización del apartado IX denominado: Supuestos base de la actualización del modelo de clasificación y valoración de puestos, para que sea elevada a conocimiento y aprobación de este órgano colegiado.

i) La Gerencia General mediante oficio GG-1612-2024 del 27 de setiembre del 2024, avala y eleva a consideración y aprobación de la Junta Directiva la actualización del apartado IX denominado: Supuestos base de la actualización del modelo de

clasificación y valoración de puestos.

j) El Comité Integral de Estrategia, conforme al ámbito de competencia, mediante el oficio de referencia JD-CIE-025-2024 del 11 de octubre del 2024, recomienda acoger la propuesta planteada por la Administración y ampliar las iniciativas relacionadas al salario emocional, en cuanto a la retención del personal.

k) De conformidad con los artículos 16 y 32 la de Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, No. 8660, los artículos 8.18 y 8.19 del Reglamento de la Junta Directiva de RACSA y el artículo 123 del Estatuto de Personal, la Junta Directiva es el órgano competente para aprobar actualizaciones parciales o totales al Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos.

Por tanto, acuerda:

1) Acoger la recomendación del Comité Integral de Estrategia, según oficio JD-CIE-025-2024 del 11 de octubre del 2024, en lo que corresponde a la aprobación de la propuesta planteada por la Administración y trasladarla a la Gerencia General para que valore las observaciones planteadas y considere la viabilidad de ampliar la iniciativas relacionadas con el salario emocional, promoviendo actividades tales como el día de la innovación o de la creatividad, entre otros, como una medida para la retención y bienestar integral del personal.

2) Aprobar la actualización del apartado IX denominado: Supuestos base de la actualización del modelo de clasificación y valoración de puestos, de conformidad con lo presentado por la Gerencia General, en el oficio de referencia GG-1612-2024 del 27 de setiembre del 2024 y anexos, para que se lea de la siguiente manera:

"Por otra parte, para definir el movimiento de una banda a otra dentro de una misma clase, se utilizará la siguiente combinación de criterios:

Experiencia: De acuerdo con la experiencia comprobada por el colaborador en el puesto atinente, durante la relación laboral con la empresa.

Especialización: Momento en el cual es reconocida una cualificación en un área específica que sea relevante para la continuidad del negocio.

Evaluación del desempeño: el movimiento entre bandas, así como el ascenso entre clases, queda sujeto a la evaluación del desempeño, donde el colaborador deberá obtener un desempeño excelente o sobresaliente en dos períodos anuales consecutivos.

Complejidad en las funciones: Si en un plazo superior a 6 meses el colaborador ha desempeñado o se le han asignado funciones categorizadas como de mayor complejidad".

3) Instruir a la Gerencia General para la que aplicación de este ajuste se realice de forma razonable, en función de las necesidades empresariales y del negocio, sujeto a la disponibilidad presupuestaria y de viabilidad financiera.

4) Instruir a la Gerencia General, para que a través del informe de materia laboral que se presenta de forma semestral a esta Junta Directiva, incluya un apartado sobre las acciones ejecutadas en este modelo, con la respectiva justificación.

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

Artículo 10. ° Informe ejecutivo sobre acciones implementadas del Servicio Regístrelo. Informe Gestión Integral de Riesgos Empresariales. Ajuste a la resolución tomada en el artículo 5° de la sesión ordinaria número 2511, celebrada el 30 de setiembre del 2024, sobre la periodicidad de los informes.

El señor Rodolfo Corrales explica: *"En el artículo 5° de la sesión ordinaria número 2511, celebrada el 30 de setiembre del 2024, denominado: Informe ejecutivo sobre acciones implementadas del Servicio Regístrelo. Informe Gestión Integral de Riesgos Empresariales, se consigna un error material respecto a la periodicidad de los seguimientos, por lo que conviene aclarar a la Gerencia General que los informes son trimestrales y que se incluirán en la planificación del Comité de Auditoría.*

En virtud de lo anterior propongo realizar este ajuste y realizar las anotaciones respectivas en el acta correspondiente".

El Presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, resuelven comunicar a la Gerencia General que en el artículo 5° de la sesión ordinaria número 2511, celebrada el 30 de setiembre del 2024, denominado: Informe ejecutivo sobre acciones implementadas del Servicio Regístrelo. Informe Gestión Integral de Riesgos Empresariales, se consigna un error material respecto a la periodicidad de los seguimientos, por lo que se precisa que los informes son trimestrales y se incluirán en la planificación del Comité de Auditoría.

Artículo 11. ° Reglamento para la Comercialización del Portafolio de Servicios RACSA a través de Comercializadores Externos. Actualización

El señor Rodolfo Corrales explica: *"La Gerencia General por medio del oficio de referencia GG-1687-2024 del 11 de octubre del 2024 somete a aprobación de esta Junta Directiva una propuesta de actualización del Reglamento para la Comercialización del Portafolio de Servicios de RACSA a través de Comercializadores Externos.*

Según se desprende de la información que consta el expediente, el objetivo es establecer el marco normativo que regula la relación de negocios con los comercializadores externos encargados de realizar las actividades de comercialización del portafolio de servicios de la empresa, para colocarlos a disposición de usuarios y/o clientes finales, todo con fundamento en las competencias otorgadas por la legislación vigente.

Dentro de los principales ajustes realizados se encuentran los siguientes: actualización de los nombres de las dependencias de conformidad con la estructura organizacional vigente; actualización del apartado de las responsabilidades de conformidad con la normativa vigente y los roles y responsabilidades de cada instancia en el proceso comercialización; además se ajusta la metodología de análisis y valoración; así como lo referente a las comisiones y la forma en cómo se resolverán los conflictos que puedan derivarse de la comercialización de un servicio.

Y por último contempla la resolución de la Sala Constitucional, que derogó el inciso c), del artículo 135, de la Ley General de Contratación Pública, recobrando con ello vigencia los artículos 12, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29 de la Ley 8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones.

Este tema cuenta con el visto bueno de la Dirección Jurídica y Regulatoria, que indica que la propuesta se encuentra a derecho y por su naturaleza corresponde a esta Junta Directiva su aprobación. Además reitera sobre la importancia de la revisión periódica y actualización de la normativa empresarial vigente, ya que esta actividad permite identificar oportunidades de mejora y verificar su alineamiento al ordenamiento jurídico aplicable, lo cual constituye una valiosa herramienta que contribuye a controlar las actuaciones de la empresa, lo cual es una actividad de control que forma parte de los deberes del Jerarca y de los titulares subordinados, según lo establece el artículo 15 de la Ley General de Control Interno 8292, lo que permite fortalecer a su vez el Sistema de Control Interno de la organización.

En virtud de lo anterior, por tratarse de un asunto orientado al negocio, que permite apalancar la comercialización de los servicios de la empresa, propongo acoger la propuesta de acuerdo en los términos planteados por la Administración, así como instruir a la Gerencia General para que dé observancia a lo señalado por la Dirección Jurídica y Regulatoria, en lo que respecta a la actualización oportuna de la normativa empresarial, tema que a su vez es objeto de seguimiento por parte de esta Junta Directiva de forma anual."

El Presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, resuelven aprobar la propuesta de actualización de este reglamento, conforme a la documentación que consta en el expediente.

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

Considerando que:

a) El "Reglamento para la Comercialización del Portafolio de servicios RACSA a través de Comercializadores Externos", fue aprobado por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria N.º 2180, articulo 2, celebrada el 05 de junio del 2018 y publicado en el Alcance N°127 del Diario Oficial La Gaceta N°120, del 04 de julio del 2018.

b) El Departamento de Mercadeo, realizó una revisión integral del reglamento vigente, en aras de actualizar y mejorar los aspectos necesarios para apalancar la comercialización de los servicios asociados al proyecto 5G.

c) Mediante el oficio de referencia DJR-581-2024 del 08 de octubre 2024, la Dirección Jurídica Regulatoria otorga el visto bueno desde su ámbito de competencia al "Reglamento para la Comercialización del Portafolio de servicios RACSA a través de Comercializadores Externos".

d) El Departamento de Estrategia e Innovación mediante oficio de referencia DEI-486-2024, del 08 de octubre del 2024, otorga su visto bueno al instrumento en estudio.

e) El Departamento de Mercadeo mediante oficio de referencia DM-239-2024 de fecha 10 de octubre del 2024, remite a la Dirección de Negocios la propuesta de actualización del "Reglamento para la Comercialización del Portafolio servicios RACSA a través de Comercializadores Externos". Dentro de los principales ajustes realizados al instrumento se encuentran: actualización de los nombres de las dependencias de conformidad con la estructura organizacional vigente, actualizó el apartado de las responsabilidades de conformidad con la normativa vigente y los roles y responsabilidades de cada instancia en el proceso comercialización, además se ajusta la metodología de análisis y valoración, así como lo referente a las comisiones y la forma en cómo se resolverán los conflictos que puedan derivarse de la comercialización de un servicio y contempla la resolución de la Sala Constitucional, que derogó el inciso c), del artículo 135, de la Ley General de Contratación Pública, recobrando con ello vigencia los artículos 12, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29 de la Ley N°8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones.

f) La Dirección de Negocios, mediante oficio de referencia DN-178-2024 de fecha 10 de octubre del 2024, remite a la Gerencia General la propuesta de actualización

g) La Gerencia General mediante oficio de referencia GG-1687-2024 del 11 de octubre del 2024, eleva a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva la propuesta de actualización del "Reglamento para la Comercialización del Portafolio de servicios RACSA a través de Comercializadores Externos".

h) La Junta Directiva según lo dispuesto el artículo 188 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 8, inciso 8.20 del Reglamento de la Junta Directiva, es el Órgano Colegiado, responsable de la aprobación del instrumento en estudio.

i) En razón de importancia de la aplicación del reglamento para impulsar la comercialización de los servicios FWA y Redes Privadas Empresariales asociados al programa de 5G, resulta oportuno y conveniente declarar el acuerdo en firme.

Por tanto, acuerda:

1) Aprobar la actualización del "Reglamento para la Comercialización del Portafolio servicios RACSA a través de Comercializadores Externos "de acuerdo con el siguiente texto:

REGLAMENTO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO SERVICIOS RACSA A TRAVÉS DE COMERCIALIZADORES EXTERNOS

1. OBJETIVO

Establecer el marco normativo que regula la relación de negocios con los comercializadores externos encargados de realizar las actividades de comercialización del portafolio de servicios de Radiográfica Costarricense S.A., para colocarlos a disposición de usuarios y/o clientes finales, todo con fundamento en las competencias otorgadas por la legislación vigente.

2. ALCANCE

El presente reglamento es de acatamiento obligatorio y aplica para los negocios que se promuevan con los comercializadores externos respecto a los servicios del portafolio de RACSA.

3. ABREVIATURAS

- **AC: Administrador de Contrato.**
- **CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social.**
- **RACSA: Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima.**
- **SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.**

4. DEFINICIONES

Administrador de Contrato de Comercializadores Externos (AC): colaborador adscrito a la Dirección de Negocios designado por esta como responsable de coordinar, ejecutar, fiscalizar y velar por el cumplimiento, durante toda su vigencia, de los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Comercialización suscrito entre RACSA y el Comercializador Externo, así como gestionar y obtener la aprobación correspondiente para el pago de las comisiones que se generen. Dependiendo de la complejidad del Contrato de Comercialización, el AC podrá contar con la colaboración técnica de un equipo de trabajo designado por dicha Dirección.

Administrador y Custodio del Registro de Comercializadores Externos: es la dependencia de RACSA responsable de administrar y mantener actualizado el Registro de Comercializadores Externos, así como verificar los requisitos de ingreso y el cumplimiento de condiciones para permanencia en el Registro, señalados en este Reglamento, aperturando los expedientes necesarios para tales efectos. Este rol será competencia de la Dirección de Negocios.

Cliente: persona física o jurídica que recibe el servicio de RACSA a través del comercializador externo.
Comercialización: conjunto de acciones encaminadas a vender servicios de RACSA al cliente final.

Comercializador: persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera que RACSA seleccione para establecer un Contrato de Comercialización del portafolio de servicios de la Empresa, para hacerlos llegar al cliente final, bajo las condiciones definidas en dicho Contrato de Comercialización.

Comisiones: incentivos monetarios que cada comercializador externo recibe en función de las ventas que haya realizado en concordancia con los modelos y/o porcentajes de comisión y/o participación por servicio a aplicar establecidos por la Dirección de Negocios.

Garantía de Cumplimiento: es el documento que respalda la correcta ejecución del Contrato de Comercialización, conforme la normativa vigente, ya que en caso de no realizar de manera adecuada lo requerido por la Administración, esta garantía podría ejecutarse.

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

Pliego de Condiciones: documento en que se exponen las condiciones a las que deben sujetarse las partes que formalizan un contrato. Deberá constituir un cuerpo de especificaciones técnicas, financieras y legales objetivas, así como incluir los requisitos y metodología de selección.

Portafolio de Servicios: conjunto de soluciones de telecomunicaciones e infocomunicaciones que RACSA pone a disposición del mercado para su venta.

Registro de Comercializadores: se integra con las empresas invitadas, debidamente inscritas y precalificadas para eventualmente realizar la comercialización del portafolio de servicios de RACSA, y que han cumplido con los requisitos establecidos para la actividad específica.

5. RESPONSABILIDAD

Junta Directiva:

- **Aprobar el Reglamento para la Comercialización del Portafolio de Servicios RACSA a través de Comercializadores Externos, así como modificaciones que se le realicen al mismo.**

Dirección de Negocios:

- **Definir y establecer el orden y las estrategias de los productos del portafolio a comercializar por parte de los Comercializadores Externos.**
- **Establecer el modelo y/o porcentaje de comisión por servicio a aplicar.**

- **Nombrar al Administrador de Contrato del Contrato de Comercialización y a la dependencia Administradora del Registro de Comercializadores.**
- **Revisar con el Administrador de Contrato los resultados obtenidos y las pautas comerciales a seguir en torno a cada relación comercial.**
- **Revisar anualmente y actualizar el presente reglamento en caso necesario.**

Administrador de Contrato de Comercializadores Externos (AC):

- **Participar en la elaboración de la documentación y las solicitudes pertinentes para promover la comercialización del portafolio de servicios, según las necesidades del negocio.**
- **Elaborar el borrador de Contrato de Comercialización, sus adendas y cualquier otro documento relacionado, para ser remitidos a la Dirección Jurídica y Regulatoria para su revisión y visto bueno, para la posterior formalización con el comercializador externo.**
- **Velar por la correcta ejecución de los contratos que se le asignen, respetando la normativa vigente, aplicando la evaluación de desempeño a los comercializadores externos durante la ejecución del contrato. Asimismo, será responsable de gestionar los pagos que se realicen a los comercializadores externos.**
- **Crear, custodiar, mantener foliado y actualizado en orden cronológico, el expediente de cada relación contractual que se le asigne, debiendo incluir la verificación de cumplimiento periódico de responsabilidades señalados en el Contrato de Comercialización, las evaluaciones aplicadas y su resultado, el registro de incumplimientos y sanciones y demás documentos que se generen, producto de la ejecución de relación comercial.**
- **Elaborar, en coordinación con a la jefatura inmediata, la respuesta de todos aquellos recursos, ejecución de multas, reclamos administrativos y cobros a los Comercializadores que les competa, para que ésta a su vez le dé el trámite respectivo.**
- **Coordinar con la jefatura inmediata para gestionar el trámite ante el órgano competente para la ejecución de garantías y resolución del contrato.**
- **Realizar informes de avance de ejecución de los contratos, según se establezca, cuya copia deberá constar en el expediente respectivo. El informe deberá estar dirigido a la jefatura inmediata del Administrador del Contrato, debiendo alertar en caso requerido la necesidad de introducir mejoras.**
- **Preparar, en coordinación con cualquier otra área que se requiera, el informe final o el contrato de finiquito cuando proceda.**
- **Asistir a las reuniones sostenidas con el comercializador y levantar minutas debidamente firmadas por los asistentes, según corresponda e incorporarlas al expediente administrativo respectivo.**
- **Verificar que el comercializador se encuentre al día con el pago de las cuotas obrero-patronales, con la CCSS, impuestos nacionales e impuestos a las personas jurídicas, cuando corresponda y archivar dicho documento al expediente administrativo.**
- **Atender cualquier consulta contractual que surgiera durante el proceso de ejecución a su cargo.**
- **Participar en los procesos de análisis de las propuestas presentadas para preselección y selección según conveniencia comercial.**

- **Elaborar las ejecuciones de garantías, prórrogas en el plazo del contrato, suspensiones y adendas a los contratos, entre otras.**
- **Trasladar al Archivo Institucional los expedientes administrativos bajo su cargo, dentro del mes siguiente a la finalización de la relación contractual, a fin de que estos sean custodiados en el Archivo, de conformidad a los plazos reglamentarios definidos en esta materia. El expediente debe contener todos los actos que se realizaron durante la formalización y ejecución de la comercialización con externos.**
- **Gestionar el pago, y solicitar su aprobación, de las comisiones durante el período de vigencia de los respectivos contratos a ser reconocidos a los comercializadores.**

Administrador del Registro de Comercializadores:

- **Revisar, conformar, y mantener actualizado el Registro de Comercializadores precalificados, custodiar todos los documentos originales pertinentes que conformen el registro y establecer los mecanismos administrativos, técnicos e informáticos necesarios para que éste funcione óptimamente en concordancia con otras áreas.**
- **Verificar el cumplimiento de requisitos de ingreso y el mantenimiento de condiciones para permanencia en el registro, señalados en este Reglamento.**
- **Archivar el registro histórico de cada Comercializador conteniendo copia de las evaluaciones de registro y sus resultados, reconocimientos y sanciones, a las que se ha hecho acreedor.**
- **Cumplir con la normativa en el manejo de gestión documental e información de la empresa.**
- **Revisar, publicar o comunicar los pliegos de condiciones definidos por la Dirección de Negocios.**

Comercializador:

- **Cumplir con todas las obligaciones establecidas en este Reglamento y el contrato respectivo, así como las estrategias comerciales, operativas y legales del servicio de RACSA.**
- **Emitir la factura dirigida a RACSA con el cobro de las comisiones verdaderamente alcanzadas y las cuales deben contar con el visto bueno del AC según procesos de seguimiento y control a los resultados mensuales alcanzados por el comercializador y los cálculos realizados por el Departamento de Aseguramiento Comercial a fin de prevenir rechazos a las facturas emitidas.**
- **Pagar los salarios con sus debidas obligaciones sociales de sus colaboradores sin que esto tenga relación alguna o directa con RACSA.**
- **No podrá sub-distribuir por medio de intermediarios la actividad propia asignada de comercialización, lo cual está prohibido de realizar con terceros.**

Dirección Jurídica y Regulatoria:

- **Brindar la asesoría y emitir criterio desde su ámbito de competencia cuando sea requerido.**
- **Revisar y otorgar el visto bueno respectivo a los contratos y adendas con comercializadores cuando aplique.**

- **Asesorar durante la etapa de ejecución contractual, según proceda, de conformidad con los requerimientos formulados.**

Departamento de Control y Evaluación Financiera:

- **Realizar el análisis de los requisitos financieros para el proceso de preselección de los comercializadores.**
- **Apoyar a la Dirección de Negocios en la revisión y actualización de nuevos modelos o esquemas de comisiones propuestos.**
- **Asesorar en el ámbito de su competencia a la Dirección de Negocios, de conformidad con los requerimientos formulados.**
- **Apoyar en los aspectos financieros que se requieran, como análisis o revisiones de la actualización de la información financiera que presenten los comercializadores.**

Departamento de Aseguramiento Financiero – Área de Ingresos – Recaudación y Gestión de Cobro:

- **Custodiar, ejecutar y devolver la garantía de cumplimiento requerida para la formalización del negocio, según indicación y criterio del AC.**

Líder de Servicio de Mercadeo:

- **Capacitar y asesorar al Comercializador en aspectos como manejo de marca y condiciones de comercialización (precio, producto, promoción y plaza).**
- **Reportar al Administrador del Contrato los cambios o modificaciones en aspectos como manejo de marca y condiciones de comercialización (precio, producto, promoción y plaza).**
- **Realizar los planes de supervisión considerando los cierres efectivos de las oportunidades de venta y otros insumos solicitados al AC y preparar los informes respectivos.**
- **Dar seguimiento al cumplimiento de la gestión de ventas realizadas por el Comercializador y emitir recomendaciones a la Jefatura del Departamento de Gestión Comercial que permitan corregir brechas identificadas y gestionar mejoras al proceso.**

Departamento de Aseguramiento Comercial:

- **Gestionar los procesos de conciliación, facturación y recaudación de las ventas de los servicios del portafolio, efectuadas por parte de los comercializadores.**
- **Realizar el cálculo de las comisiones que les corresponde a los comercializadores externos, por la venta de los servicios del portafolio de RACSA.**
- **Recibir y tramitar el pago de la factura emitida por el Comercializador Externo, por la venta de los servicios del portafolio de RACSA.**

Departamento de Estrategia e Innovación:

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

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-
- **Ley N°6227, Ley General de Administración Pública.**
- **Ley N°8292, Ley General de Control Interno.**
- **Ley N°8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones.**
- **Ley N°9986, Ley General de Contratación Pública y su Reglamento.**
- **Política Corporativa de Confidencialidad de la Información.**
- **Procedimiento para Declarar Confidencial la Información de RACSA.**
- **Reglamento para los Procesos de Contratación de las Empresas del ICE.**

7. REGLAMENTO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS RACSA A TRAVÉS DE COMERCIALIZADORES EXTERNOS

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Articulo 1. Objeto. El presente reglamento regula las actividades de comercialización que suscriba RACSA con terceros a saber; personas jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, encargadas de la distribución y comercialización del portafolio de productos y servicios de RACSA para ponerlos a disposición de los usuarios finales, todo con fundamento en las competencias otorgadas a la Empresa por la legislación vigente.

Articulo 2. Orientación de la Relación Comercial. Toda relación de negocios con fines de comercialización de servicios deberá ser congruente con los objetivos estratégicos de RACSA y estar orientada a fortalecer su estrategia competitiva y su participación relativa en el mercado.

Esta relación comercial externa busca extender el campo de acción, aumentando la escala de distribución propia, generando mayor presencia de marca. RACSA se reserva el derecho de desarrollar e implementar la estructura de canales de venta de acuerdo con su estrategia, realizando la segmentación que responda a las necesidades del mercado, considerando, pero sin limitarse a comercializadores y entes especializados. Asimismo, las negociaciones se inspirarán en los principios de la ética, equilibrio de intereses, razonabilidad, transparencia, colaboración, confianza, legalidad, responsabilidad, probidad y eficiencia.

CAPÍTULO II - DE LA INFORMACIÓN

Articulo 3. Contratos. Los términos comerciales y contractuales de la relación se incorporarán en un contrato que será definido por RACSA, en concordancia con los intereses empresariales y las estrategias comerciales, mismo que deberá ser firmado por las partes, con el fin de que dejen de manifiesto su aceptación respecto a los alcances del negocio de comercialización. RACSA deberá proveer al comercializador la plantilla de contrato del servicio que comercializará.

Articulo 4. Conformación del Expediente del Comercializador. El Administrador del Contrato deberá confeccionar un expediente; el cual mantendrá actualizado durante la ejecución del contrato y en el mismo orden cronológico en que fueron presentados o generados los documentos. El expediente podrá conformarse en soporte digital.

El expediente administrativo debe contener los documentos oficiales que se generen como consecuencia de la relación comercial, tanto a nivel de su dependencia, así como los que reciba del Comercializador en torno a un contrato específico, por lo que los borradores de los documentos no formarán parte del expediente.

Articulo 5. Confidencialidad. Toda relación de comercialización sujeta al presente reglamento deberá estar respaldada por un Acuerdo de Confidencialidad previo, acordado entre las partes para la protección de información confidencial desde la etapa inicial de la preselección e incorporación al registro, compromiso que deberá mantenerse aun cuando no se concrete la relación contractual. En el expediente respectivo deberá constar dicho acuerdo firmado en original y las personerías jurídicas cuando corresponda.

La información que RACSA obtenga de los usuarios y clientes, es de carácter confidencial y se encuentra protegida, por lo que únicamente podrá ser usada para los fines de negocio, conforme lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N°8660.

En el caso de que la información que se genere producto de la entrada en operación de la relación comercial, requiera declararse confidencial, el Administrador del Contrato deberá realizar las gestiones necesarias para la Declaratoria de Confidencialidad de la información, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley N°8660, la Política Corporativa de Confidencialidad de la Información y las disposiciones contenidas en el Procedimiento para Declarar Confidencial la Información de RACSA.

Articulo 6. Atención de Obligaciones ante SUTEL. En caso de que SUTEL sancione a RACSA por alguna irregularidad en los servicios regulados que formalice el Comercializador y se compruebe que dicho Comercializador actuó de forma negligente, RACSA iniciará las acciones de cobro respectivo a fin de recuperar los costos en que incurra RACSA a causa de la irregularidad presentada. Dichos montos serán descontados de la facturación mensual inmediata del comercializador por concepto de pago de comisiones y/o de la garantía de cumplimiento a criterio de RACSA. Es mandatorio que en el contrato entre las partes se establezca claramente las responsabilidades que se deben de aplicar con respecto a los servicios regulados para el comercializador externo.

CAPÍTULO III - REGISTRO DE COMERCIALIZADORES

Articulo 7. Cumplimiento. El Administrador del Registro de Comercializadores de RACSA, verificará el cumplimiento de los requisitos del potencial Comercializador durante el proceso de inscripción en el Registro de Comercializadores.

Articulo 8. Custodia. El registro, constituye un elemento esencial para la preselección de los posibles Comercializadores y permitirá mantener actualizados los requisitos y las características que deben acreditar los interesados en comercializar el portafolio de

servicios de RACSA. El registro debe mantenerse en formato digital por parte de la Dirección de Negocios y en la custodia del Administrador del Registro de Comercializadores.

Articulo 9. Compromiso. Los Comercializadores que se inscriban ante RACSA deberán asumir el compromiso de mantenerse activos comercialmente como canal de ventas por un periodo anual, en caso de retiro anticipado desistirán de su garantía de cumplimiento. Dependiendo de su desempeño o fundamentado en razones de interés empresarial (salida comercial de un servicio, insolvencia financiera en el tiempo, entre otras), RACSA se reserva el derecho de no prorrogar el Contrato de Comercialización. Las empresas registradas quedan en una etapa de evaluación y selección por parte de RACSA para continuar la relación.

Articulo 10. Criterios de Incorporación. Corresponderá al Administrador del Registro de Comercializadores mantener actualizado el listado de las personas jurídicas que se encuentren acreditadas para formar parte de la Red de Comercializadores de RACSA. Para garantizar la idoneidad del potencial Comercializador, RACSA definirá mediante el pliego de condiciones o invitación que cumpla los siguientes criterios:

a. Información General del Comercializador: se refiere a datos tales como:
- **Nombre completo o razón social.**
- **Nombre completo del representante legal.**
- **Cédula jurídica, física o número de identificación según corresponda.**
- **Teléfono, fax, dirección de correo electrónico del representante legal.**
- **Fecha de constitución.**
- **País de domicilio.**
- **Contactos.**
- **Perfil corporativo actualizado, con correos electrónicos y números telefónicos directos, página web de la empresa. Si el perfil de productos o servicios se ha diversificado, presentar actualización con el detalle completo del portafolio de servicios y soluciones tecnológicas que ofrecen hasta la fecha. Además, debe aportar una declaración jurada que demuestre lo siguiente:**
  - **Que no se esté afecto a las prohibiciones contempladas en la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, inhabilitaciones, multas, cláusulas penales, sanciones o demandas para contratar con el Grupo ICE. En caso de que el interesado mantenga alguna de estas situaciones no podrá ser incorporado al registro. De igual forma, en caso de que un interesado normalice su situación, la Gerencia General de RACSA analizará la conveniencia de incorporarlo/a o no al registro.**
  - **Que no posee juicios o controversias pendientes que pongan en riesgo la estabilidad financiera de la empresa a nivel nacional e internacional. En caso de tenerlos, deberá adjuntar el detalle correspondiente a cada caso en particular.**
  - **Que se encuentran al día con el pago de los impuestos nacionales, incluido el impuesto a personas jurídicas y con sus obligaciones con la CCSS (solamente para empresas nacionales).**
  - **Detalle la experiencia que haya tenido en el suministro de servicios que ofrece, así como de la experiencia relacionada con el Grupo ICE como socio**

o proveedor en los últimos dos años, indicando departamento, persona de contacto con número telefónico y correo electrónico.

b. Conocimiento y Experticia Técnica del Comercializador en el Servicio a Comercializar: se refiere al conocimiento y experiencia en la comercialización de servicios de telecomunicaciones e infocomunicaciones, u otros servicios nuevos. Contempla, además, el estudio de la verificación de la experiencia comercial y logística que tiene el Comercializador con sus propios clientes actuales o potenciales, el cual será parte del expediente digital del Comercializador y uno de los principales criterios de selección de Comercializadores.

c. Análisis de Solidez Financiera: se refiere a la capacidad financiera con que cuenta el posible Comercializador para afrontar las obligaciones y responsabilidades derivadas del contrato a firmar. Para esos efectos se le solicitarán los Estados Financieros auditados de los últimos tres períodos fiscales (con corte a diciembre de cada periodo) así como el último corte certificado, si la solicitud se hace entre los meses de enero a abril, mientras que, si la solicitud se hace de mayo en adelante, deben ser estados auditados, junto a la documentación que sea necesaria para demostrar la solidez financiera de la empresa. Este análisis será realizado por el Departamento de Control y Evaluación Financiera de la Dirección Administrativa Financiera, a partir de la metodología aprobada para obtener los resultados presentados en los estados financieros aportados. La información financiera debe incluir Balance de Situación, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo, así como las notas complementarias a los Estados Financieros. Esta documentación deberá ser presentada en idioma español y en moneda colones o dólares (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América).

Deberá presentar la información siguiendo el orden y numeración establecido en cada una de las áreas.

La información debe dirigirse al Jefe del Departamento de Control y Evaluación Financiera y entregarse al Administrador del Contrato sea en físico o en digital. La dirección física de entrega es en el Edificio Central de RACSA ubicado en Avenida 5ta, calle 1ra, primer piso. En el caso de realizar la entrega de forma digital deberá enviarse al correo electrónico institucional del Administrador del Contrato, para que se gestione la realización del análisis de los requisitos financieros para el proceso de preselección, por parte del Departamento de Control y Evaluación Financiera.

En caso de que la solidez financiera de la empresa no cumpla con los criterios requeridos, la Gerencia General podrá autorizar previa valoración, la inclusión del interesado en el Registro de Comercializadores aplicando una medida alterna, la cual debe ser respaldada por una garantía de cumplimento cuyo monto será definido de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 del Reglamento para los Procesos de Contratación de las Empresas del ICE y deberá permanecer vigente durante todo el plazo de este acuerdo. Se realizará dicho análisis financiero con una periodicidad de dos años para la reevaluación correspondiente.

d. Experiencia Comercial: se refiere a la experiencia que haya tenido el Comercializador con el sector público y/o privado, para lo cual deberá presentar constancia documental de lo anterior.

e. Capacidad Logística: se refiere a la estructura organizativa, logística y de recurso humano, necesaria para la ejecución de las responsabilidades del contrato, así como para la atención de los clientes.

Articulo 11. Modificación de Criterios. RACSA, de conformidad con su estrategia comercial, podrá adicionar y/o cambiar parámetros de calificación y escogencia, a fin de garantizar la mejora en la comercialización de nuevos servicios en el portafolio, ya sea de índole comercial, financiera, legal o técnica.

Cuando RACSA requiera realizar incorporaciones al registro y segmentación de canales, podrá definir otros requisitos de incorporación, preselección y selección, según las necesidades del mercado y su estrategia comercial.
Articulo 12. Selección de Comercializadores. A fin de seleccionar los posibles Comercializadores, RACSA tomará en cuenta las evaluaciones establecidas en este Reglamento, así como criterios de oportunidad y conveniencia empresarial. Los criterios de selección del Comercializador estarán dados por la evaluación y estrategia comercial definida por RACSA.

Articulo 13. Metodología de Análisis y Valoración. RACSA, vía pliego de condiciones (documento a construir según negocio o servicio), define la metodología aplicable a la selección más idónea. Los criterios de selección contienen el sistema de valoración con las variables y parámetros de medición, los requisitos para comprobación de cumplimiento y cualquier otro criterio que sea necesario para la escogencia de los Comercializadores.

Sobre el acto de selección del Comercializador, no procederá ningún recurso.

CUADRO DE EVALUACIÓN

FACTOR	PUNTOS MAX.
1. Certificados del personal profesional calificado en la tecnología a comercializar, así como en tecnologías de la información, además de experiencia en la comercialización de servicios en Costa Rica, por al menos 5 años y que se encuentren vigentes. Que disponga de al menos 2 recursos humanos capacitados en tecnología de infocomunicaciones y telecomunicaciones (asesores), con disponibilidad inmediata y con las habilidades para la penetración de mercado empresarial en servicios de telecomunicaciones. Elementos para considerar (Certificaciones en ventas, títulos universitarios, licencia B1, vehículos propios y capacitaciones varias en la tecnología a comercializar). (30, 20 o 10 puntos según cumplimiento de metodología de evaluación)	**30**

2. Entrevista personal de RACSA con el representante de la empresa interesada, así como los colaboradores definidos por este para determinar el nivel de conocimientos en los aspectos tecnológicos como: enlaces, enrutamiento, telefonía IP, plataformas, equipos de telefonía y colaboración red PSTN, virtualización, ciberseguridad, tecnologías en nube y cualquier otra tendencia tecnológica asociada a implementación de nuevos servicios. Dicha acción se realiza en compañía de la parte técnica de RACSA, finalizando con aplicación de consultas en la tecnología. Los encargados técnicos emitirán un criterio final según su experticia con los puntos resultados de la entrevista. **(30, 20 o 10 puntos según cumplimiento de metodología de evaluación)**	**30**
3. Capacidad financiera: contar con recursos financieros que le permitan garantizar la solvencia económica al negocio. **(25, 10 o 5 puntos según cumplimiento de metodología de evaluación)**	**25**
4. Certificaciones sobre talleres de ventas realizados con el personal a cargo, experiencia en coordinación de eventos tecnológicos, pruebas documentales en relación con las ventas del último año y comercialización de servicios empresariales de telecomunicaciones y/o tecnología que se pretende comercializar. **(15, 10 o 5 puntos según cumplimiento de metodología de evaluación)**	**15**
TOTAL DE PUNTOS	**100**

Metodología de Evaluación

Factor 1 Evaluación.

- **Alta: igual a 30 puntos si cumple con la solicitud completa de certificaciones, títulos, licencia B1, vehículos propios y recursos humanos.**
- **Media: igual a 20 puntos si el comercializador cumple con parte del requerimiento como es certificaciones en ventas, títulos universitarios, solo un recurso de ventas y licencia B1.**
- **Moderada: igual a 10 puntos si no cumple con títulos y certificaciones, a la vez cuenta con un único recurso humano para la comercialización.**

Factor 2 Entrevista.

- **Alta: igual a 30 puntos si cumple con la solicitud de altos conocimientos en la materia y experiencia demostrada en ventas en el tipo de servicios.**
- **Media: igual a 20 puntos si el comercializador conoce algunas tecnologías o servicios.**
- **Moderada: igual a 10 puntos si cumple con poco conocimiento en tecnología y su capacidad de comercialización sea cuestionable.**

Factor 3 Capacidad Financiera.

- **Alta: igual a 25 puntos, cuando cuente con solvencia económica y demuestre interés en el negocio con montos positivos en sus estados financieros, demuestre liquidez, rentabilidad y bajo endeudamiento.**
- **Media: igual a 10 puntos cuando la empresa muestre estados financieros bajos o cercanos a montos negativos.**

- **Moderada: igual a 5 puntos cuando su solvencia económica sea negativa.**

Factor 4 Certificaciones.

- **Alta: igual a 15 puntos cuando cumpla con al menos 3 certificaciones en ventas, 1 participación en evento tecnológico o taller en ventas.**
- **Media: igual a 10 puntos cuando demuestre 2 certificaciones y un taller de ventas.**
- **Moderada: igual a 5 puntos cuando presenten una certificación o ninguna.**

Calificación Obtenida:

Puntaje	Nota
De 100 a 80 puntos	Alta
Menos de 80 a 60 puntos	Media
Menos de 60 puntos a 50 puntos	Moderada
Menos de 50 puntos	Baja

Las empresas con mayor puntaje serán las consideradas para iniciar la relación comercial inmediata con RACSA.

En caso de surgir una nueva necesidad de comercialización o bien sea necesario sustituir algún Comercializador, RACSA promoverá la selección de Comercializadores Externos previamente inscritos en el Registro, mediante la realización de una invitación específica, a no más de dos Comercializadores inscritos por idoneidad en el servicio, para ello RACSA establecerá los criterios de evaluación que respondan de la mejor forma a los intereses de comercialización de RACSA, según la estructura de canales que se defina.

De acuerdo con su estrategia comercial, RACSA podrá solicitar a los comercializadores, una cuota mínima de colocación del servicio, para lo cual se deberá firmar, por las partes en el contrato, dicho monto aproximado de meta y establecerse las condiciones contractuales del servicio.

El monto estimado mínimo de la colocación del primer año en la comercialización de cualquier solución de RACSA, dependerá de cada solución a comercializar.

Con el fin de potenciar las ventas será responsabilidad del Comercializador invertir en elementos publicitarios físicos y/o virtuales, para lo cual contará con la asesoría y acompañamiento de RACSA en la definición y aprobación de los contenidos y correcto uso de la marca.

CAPÍTULO IV - DE LA FORMALIZACIÓN

Articulo 14. Formalización. Una vez finalizado el proceso de selección de Comercializadores, el Administrador de Contrato, confeccionará el contrato respectivo sobre el formato base que cuente con el visto bueno de la Dirección Jurídica y Regulatoria. El contenido del Contrato definirá los términos de la relación comercial, debiendo incluir según resulten aplicables los siguientes aspectos:

a. **Objeto.**
b. **Descripción**
c. **Obligaciones de las partes que resulten aplicables al caso, como: aportes, suministro de material publicitario, licencias, sistemas, reconocimiento de gastos, pago de tributos, entre otros aspectos del negocio concreto.**
d. **Vigencia del Contrato.**
e. **Estimación del Contrato, la cual tendrá de base la meta económica de ventas que se defina tanto para productos como servicios, considerando la vigencia del Contrato.**
f. **Multas y restricciones.**
g. **Responsabilidad ante terceros.**
h. **Resolución de controversias.**
i. **Eximentes de responsabilidad.**
j. **Relaciones laborales.**
k. **Condiciones económicas.**
l. **Condiciones de terminación.**
m. **Confidencialidad de la relación.**
n. **Administradores para cada una de las partes y lugar de notificaciones.**
o. **Garantía de cumplimiento incluyendo vigencia y modo de ejecución.**
p. **Modificaciones contractuales.**
q. **Límite para la cesión.**
r. **Legislación aplicable y jurisdicción.**
s. **Otros, según recomendación de las Áreas competentes.**
t. **Indicación de Anexos (si los hay).**

CAPÍTULO V - DEL PAGO DE COMISIONES

Articulo 15. Comisiones. Corresponde a la Dirección de Negocios la rectoría en temas de pago de comisiones, por lo cual el modelo aplicable deberá contar con el aval de dicha Dirección, previo a su aplicación y comunicación a los Comercializadores.

RACSA realizará el pago de comisiones a los Comercializadores por venta de los servicios del portafolio, respetando las particularidades de los servicios ofrecidos.
La forma de cálculo y pago, así como el monto a reconocer se notificará, quedando definido en el contrato. No obstante, primeramente, deberá validarse con el Área de Ingresos – Recaudación y Gestión de Cobro que el cliente a quien se le vendió el servicio haya cancelado el mismo, para que posteriormente se active el proceso de pago de comisión al Comercializador.
RACSA se reserva el derecho de fijar, revisar, modificar, aumentar, disminuir o readecuar el monto de las comisiones, previa notificación escrita al comercializador, donde se indicará el plazo de aplicación.

Le corresponde al Departamento de Aseguramiento Comercial, el pago de comisiones. Dicho Departamento será responsable además de calcular, aplicar y comunicar los montos a pagar a los Comercializadores.

Articulo 16. Sobre los Conflictos: Los conflictos o diferencias que pudieran derivarse de la comercialización del servicio se resolverán en una primera instancia mediante

negociación entre los Administradores de Contratos de las partes. En caso de no resolverse por esta vía, se elevará a conocimiento de los suscribientes de los contratos y en caso de no lograrse un acuerdo, podrá elevarse a las instancias judiciales correspondientes. RACSA tiene la potestad de solicitar al Comercializador que continúe con la venta del servicio hasta que finalice el plazo del contrato vigente, esto con el propósito de no afectar a los usuarios finales del servicio. Debe de estipularse en las facultades de RACSA en el contrato entre partes, esta potestad.

CAPÍTULO VI - APROVISIONAMIENTO DE RECURSOS

Articulo 17. Soporte Servicio. Según su capacidad y estrategia comercial, RACSA podrá proveer al Comercializador los sistemas transaccionales para la comercialización de los servicios, así como información, acceso a la plataforma, la capacitación, el soporte comercial y el material promocional u algún otro componente comercial.

Cuando RACSA realice cambios en sus plataformas y sistemas, el Comercializador está obligado a utilizarlos, sin que ello signifique perjuicio de ningún tipo para RACSA.

CAPÍTULO VII - DE LA EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN

Articulo 18. Estrategias Comerciales. Durante la vigencia del contrato, RACSA podrá implementar las estrategias comerciales, promociones, variaciones de oferta, entre otros, necesarias para el buen funcionamiento del negocio, de acuerdo con la evolución de este, las cuales serán de acatamiento obligatorio para los comercializadores que tengan un contrato vigente, en cuyo caso serán notificados por el Administrador del Contrato.

Articulo 19. Control. RACSA aplicará los instrumentos de control que considere necesarios, tales como inspecciones al cliente, manejo de expedientes, encuestas a clientes, experiencia cliente y manejo de marca RACSA, visitas a instalaciones del comercializador, así como recolectar información por medio de fotografías y vídeos u otros que considere oportunos, para verificar la buena marcha del proceso de gestión, sin que para la aplicación de estos debiere informar previamente al Comercializador; quien además, deberá colaborar con RACSA para el cumplimiento de este objetivo y permitirle a éste o a terceros designados por RACSA realizar auditorías, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por su parte. En caso de finalización de la relación comercial, RACSA a nivel contractual está facultada a aplicar las medidas de control y legales en caso de seguir usándose la marca de RACSA con otros intereses por parte del comercializador.

Articulo 20. Evaluación de Desempeño de los Comercializadores. Los Comercializadores serán evaluados de acuerdo con el modelo de evaluación que la empresa defina en el contrato entre partes, cuyos resultados servirán de base para determinar la continuidad del contrato y la comisión asociada, pudiendo RACSA dar por terminado el contrato cuando el desempeño sea deficiente, el Comercializador incurra en conductas reiteradas que desmejoren la comercialización, o realice prácticas desleales (cobros excesivos, generación de falsas expectativas, presentarse como empleado directo de RACSA, creación de documento falso de venta, daño a la marca,

entre otras) . Lo anterior, no limita la posibilidad de RACSA de recurrir a la vía judicial en los casos que así lo considere.

El modelo considerará entre otros aspectos, las metas de venta estimadas, indicadores de gestión comercial, relación con RACSA, la cadena de ventas, logística de implementaciones de los servicios, así como otros elementos que RACSA considere oportunos y convenientes para alcanzar los objetivos de colocación en el mercado.

Se aplicará una evaluación de desempeño a los Comercializadores durante la ejecución del Contrato, correspondiendo al Administrador del Contrato la aplicación del instrumento que RACSA defina según el servicio a comercializar y que quedará establecido en el contrato entre partes.

Articulo 21. Seguimiento. El Líder de Servicio de Mercadeo de RACSA, con el fin de asegurar la continuidad y calidad del servicio, será responsable de dar seguimiento a la correcta comercialización, para el cumplimiento de la estrategia, la presencia de marca, supervisión del plan de ventas, así como otras acciones comerciales afines.

CAPÍTULO VIII - GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Articulo 22. Garantía de Cumplimiento. En los casos requeridos el Comercializador que resulte seleccionado deberá aportar de previo a la formalización del contrato una garantía de cumplimiento. La garantía de cumplimiento permitirá a RACSA cubrir cualquier posible incumplimiento durante la ejecución del contrato. El monto será definido de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 del Reglamento para los Procesos de Contratación de las Empresas del ICE. Para los casos de cuantía inestimable se definirá un monto fijo de garantía y este podrá ser revisado por las partes para el segundo año, según consumos generados por los clientes del Comercializador. La garantía de cumplimiento será retenida en caso de que el comercializador cometa algún fraude a RACSA y que este sea verificado a lo interno, los daños serán descontado de dicha garantía.

Articulo 23. Formas de Rendir la Garantía. La garantía de cumplimiento, podrá rendirse mediante depósito de bono de garantía de instituciones aseguradoras reconocidas en el país, por uno de los Bancos del Sistema Bancario Nacional o el Banco Popular y de Desarrollo Comunal; certificados de depósito a plazo, bonos del Estado o de sus instituciones, cheques certificados o de gerencia de un banco del Sistema Bancario Nacional; dinero en efectivo mediante depósito a la orden de un Banco del mismo sistema, presentando la boleta respectiva o mediante depósito en RACSA. Asimismo, podrán rendirse por medios electrónicos, en aquellos casos en que la entidad lo autorice.

La garantía también podrá ser extendida por bancos internacionales de primer orden, según reconocimiento que haga el Banco Central de Costa Rica, cuando cuenten con un corresponsal autorizado en el país, siempre y cuando sea emitida conforme la legislación costarricense y sea ejecutable en caso de ser necesario.

Los bonos y certificados se recibirán por su valor de mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas.

Se exceptúan de presentar estimación, los certificados de depósito a plazo emitidos por Bancos estatales, cuyo vencimiento ocurra dentro del mes siguiente a la fecha en que se presenta.

No se reconocerán intereses por las garantías mantenidas en depósito por la Administración; sin embargo, los que devenguen los títulos hasta el momento en que se ejecuten, pertenecen al dueño.

RACSA establecerá en el pliego de condiciones la vigencia mínima de la garantía de cumplimiento. Las garantías deben rendirse en moneda nacional. La garantía podrá ser sustituida en cualquier momento, a solicitud del Comercializador, previa aceptación de RACSA, siempre que con ello no desmejore los términos de la garantía original.

A solicitud del Comercializador y previa autorización de RACSA, cuando lo estime conveniente, se podrán sustituir las retenciones por una garantía adicional. RACSA podrá solicitar la sustitución de garantías que presenten riesgos financieros de no pago, como cuando su emisor está intervenido. RACSA debe velar porque las garantías de cumplimiento no se venzan y estén vigentes, además el área encargada de dicha gestión deberá de solicitar las autorizaciones internas de RACSA correspondientes, para la devolución de estas.

Las garantías estarán custodiadas, por el Departamento de Aseguramiento Financiero (Área de Ingresos – Recaudación y Gestión de Cobro), y serán ejecutadas y devueltas al Comercializador, según se lo indique el Administrador del Contrato.

CAPÍTULO IX - TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS

Articulo 24. Incumplimiento. El incumplimiento de los términos contractuales por parte del Comercializador, faculta a RACSA a aplicar lo establecido en los contratos y excluir al Comercializador del Registro de Comercializadores y se procederá a ejecutar la garantía correspondiente y cualquier cobro de multas si ello resulta pertinente, aplicando lo establecido en el contrato. Las causales de terminación anticipada se establecerán en el contrato a suscribir entre las partes.

Para tales efectos la Gerencia General nombrará un Órgano Director en el caso de los procedimientos sumarios, quien instruirá el proceso y dictará el acto final.

En los casos de procedimientos ordinarios, la Gerencia General nombrará un Órgano Director para que instruya el procedimiento y eleve la recomendación del acto final a dicha Gerencia.

Adicionalmente, RACSA está facultada para tomar cualquier acción necesaria dentro del marco de la legislación aplicable, para protección y satisfacción del servicio requerido, así como del interés público; de manera que en caso de reemplazo de alguno de los Comercializadores, bajo criterios de conveniencia, podrá elegir a uno o más de

los otros disponibles, con el fin de que atiendan de manera temporal la necesidad del servicio, mientras concluya el proceso de selección del nuevo Comercializador, conforme se establece en el presente reglamento, para lo cual deberá formalizarse un contrato adicional.

Articulo 25. Resolución Contractual. RACSA podrá resolver unilateralmente los contratos por motivo de incumplimiento imputable al Comercializador. Una vez firme la resolución contractual se procederá a ejecutar la garantía correspondiente y cualquier cobro de multas si ello resulta pertinente, aplicando lo establecido en el contrato.

RACSA dará por terminado el contrato cuando el desempeño del comercializador sea deficiente, incurra en conductas reiteradas que desmejoren el servicio contratado o realice prácticas desleales.

RACSA podrá resolver el contrato de manera inmediata, definitiva e irrevocable, de existir incumplimiento por parte del Comercializador cuando se detecte y verifique por medio de controles internos, inspecciones y quejas presentadas por clientes, la participación del Comercializador, en cualquier tipo de fraude aprovechando el servicio otorgado. En cuyo caso deberá otorgar al Comercializador el debido proceso a fin de que ejerza su defensa.

Articulo 26. Rescisión. RACSA podrá rescindir unilateralmente sus contratos no iniciados o en curso de ejecución, por razones de interés público, caso fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditadas. Para lo cual, se establecerá lo señalado en el contrato.

La rescisión contractual por mutuo acuerdo podrá ser convenida, cuando existan razones de interés público y no concurra causa de resolución imputable al Comercializador. Para lo cual, aplicará lo establecido en el contrato entre partes.

Articulo 27. Terminación anticipada. Serán causales para dar por terminado anticipadamente el contrato firmado con el Comercializador, sin responsabilidad de alguna de las partes:

a. La modificación de las concesiones otorgadas a RACSA que le impidan brindar el servicio contratado.
b. Caso fortuito o fuerza mayor.
c. Por declaración de estado de quiebra o insolvencia de comercializador o de RACSA.
d. Por conveniencia comercial de RACSA de cara al mercado.
e. Limitados recursos económicos alcanzados por el Comercializador.
f. Por afectación directa a la marca o imagen de RACSA.
g. Por intención y/o concreción de fraude en contra de RACSA.

Articulo 28. Recursos. La resolución final de los procedimientos supra citados, tendrán los recursos ordinarios que establece la Ley General de la Administración Pública N°6227.

CAPÍTULO X - DISPOSICIONES FINALES

Artículo 29. Vigencia. Este Reglamento rige a partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta y deja sin efecto el Reglamento para la comercialización del portafolio servicios RACSA a través de comercializadores, publicado en La Gaceta N°120, Alcance 127, del 04 de julio del 2018

2) Reiterar a la Gerencia General, sobre la importancia de la revisión periódica y actualización de la normativa empresarial vigente, lo cual es una actividad de control que forma parte de los deberes del Jerarca y de los titulares subordinados, según lo establece el artículo 15 de la Ley General de Control Interno N.º 8292, en aras de fortalecer a su vez el Sistema de Control Interno de la organización, asunto que está sujeto a un seguimiento a un informe anual programado para el mes de abril de cada año.

3) La implementación de este acuerdo es responsabilidad de la Gerencia General. ACUERDO EN FIRME

El señor Rodolfo Corrales concluye: *"Bueno compañeros, de esta manera estamos dando por finalizada nuestra sesión al ser las dieciocho horas con veinticuatro minutos. Agradezco a todos la participación. Muy buenas tardes a todos."*