

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA NÚMERO 2608 -----

29 DE JUNIO DEL 2026 -----

Acta de la sesión ordinaria número dos mil seiscientos ocho celebrada por la Junta Directiva de Radiográfica Costarricense, Sociedad Anónima (RACSA), de forma virtual con fundamento en la normativa vigente, a partir de las diecisiete horas con treinta minutos del lunes veintinueve de junio del año dos mil veintiséis. -----

Con la asistencia de las siguientes personas: -----

- Como miembros de la Junta Directiva: el presidente, señor Rodolfo Corrales Herrera, ubicado en San José, San José; la vicepresidenta, señora Laura Paniagua Solís, ubicada en San José, Montes de Oca; el tesorero, señor Erick Brenes Mata, ubicado San José, Escazú; la secretaria, señora Natuska Traña Porras, ubicada en San José, Pavas; y el vocal, señor Luis Ramírez Loría, ubicado en San José, San José. -----
- Como invitados, por parte de RACSA: el director administrativo financiero, señor José Mario Murrillo Meléndez, ubicado en Heredia, Santa Barbara, acompañado por el señor Pablo Ureña Ureña, ubicado en Heredia, San Pablo; el director de negocios, señor Marco Meza Altamirano, ubicado en Cartago, La Unión, acompañado señor Gerson González Arrieta, ubicado en Cartago, La Unión. ----
- Como asesoría legal de la Junta Directiva: la directora jurídica y regulatoria, señora Illiana Rodríguez Quirós, ubicada en Heredia, Santo Domingo. -----
- Como apoyo y soporte administrativo, por la Secretaría de Junta Directiva: las señoras: Ligia Conejo Monge, ubicada en San José, Desamparados e Isabel Arias Chacón, ubicada en San José, San José. -----

Asimismo, se reporta ausente el gerente general, señor Mauricio Barrantes Quesada, quien se encuentra atendiendo asuntos propios de su cargo. -----

Esta sesión se realiza mediante la utilización de la plataforma tecnológica Zoom, en razón de que permite cumplir con las condiciones esenciales de simultaneidad, colegialidad, deliberación, interactividad e integralidad en la comunicación de todos los

participantes. Además, en acatamiento de lo que establece la Ley General de Control Interno número 8292, Ley General de Administración Pública número 6227, la Norma Técnica Nacional número NTN-006: Lineamientos para la elaboración de actas de órganos colegiados en soporte papel, el Reglamento de Junta Directiva y la Directriz número DPJ-001-2020 de la Dirección Registro de Personas Jurídicas sobre la celebración de asambleas y sesiones.-----

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

Una vez constituido plenamente este órgano colegiado y comprobado el cuórum, vamos a iniciar la sesión ordinaria número 2608 de hoy lunes 29 de junio del 2026, al ser las diecisiete horas con treinta minutos. -----

Asimismo, les informo que el gerente general, señor Mauricio Barrantes, previo a iniciar comunicó que tiene un compromiso de agenda, propio de su cargo que le impide participar en esta sesión”. -----

CAPÍTULO I LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA -----

ARTÍCULO 1. ° Lectura y aprobación del orden del día de la sesión -----

El señor Rodolfo Corrales, en su condición de presidente, indica: *“En cumplimiento a lo que señala la Ley y la normativa vigente, el orden del día fue previamente enviado, según se está mostrando en este momento en pantalla: -----*

ORDEN DEL DÍA -----

CAPÍTULO I	LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA
1.°	Lectura y aprobación del orden del día de la sesión.
CAPÍTULO II	LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR
2.°	Lectura y aprobación del acta de las sesiones: ordinaria número 2606 del 22 de junio del 2026 y extraordinaria número 2607 del 25 de junio del 2026.
CAPÍTULO III	ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL

3. °	Estados financieros condensados y documentación con corte a mayo 2026. Confidencial.
4. °	Código de Ética para los colaboradores de RACSA. Actualización.
5. °	Manual de Clases. Actualización.
6. °	Informe de ejecución de inversiones asociadas y no asociadas a proyectos al primer trimestre 2026. Estado plan anual de inversiones y sus modificaciones. Confidencial.
7. °	Comité Integral de Estrategia. Análisis de los Informes de Gestión del período 2025. Confidencial.
8. °	Ley General de Contratación Pública en RACSA. Decreto Legislativo número 9986 análisis de impacto. Informe trimestral de seguimiento con corte a mayo del 2026.
CAPÍTULO IV	ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA
9. °	Comité Integral de Estrategia. Planificación periodo 2026. Ajuste.
CAPÍTULO V	COMENTARIOS Y PROPOSICIONES
	No hubo.
CAPÍTULO VI	ASUNTOS INFORMATIVOS
i.1	Disfrute obligatorio de vacaciones del personal de RACSA del 06 al 10 de julio de 2026.

Para efectos de actas se expone únicamente el artículo 3°. Los demás artículos se analizarán y resolverán en el seno de este órgano colegiado, cuyas decisiones serán tomadas con fundamento en la documentación que forma parte del expediente que respalda esta sesión. -----

En virtud de lo anterior, lo someto a aprobación". -----

ACUERDO 1. El presidente, señor Rodolfo Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Ramírez Loría, están conforme con lo planteado, emiten su voto positivo, por tanto, acuerdan por

unanimidad aprobar el orden del día. -----

CAPÍTULO II LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR ----

ARTÍCULO 2. ° Lectura y aprobación del acta de las sesiones: ordinaria número 2606 del 22 de junio del 2026 y extraordinaria número 2607 del 25 de junio del 2026

El señor Rodolfo Corrales, indica: *“En este artículo tenemos la lectura y aprobación de las actas de las sesiones: ordinaria número 2606 del 22 de junio del 2026 y extraordinaria número 2607 del 25 de junio del 2026, las cuales han sido revisadas de previo, forman parte del expediente y no se recibieron observaciones. -----*

Por lo tanto, las someto a votación”. -----

ACUERDO 2. El presidente, señor Rodolfo Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Ramírez Loría, están conforme con lo planteado, emiten su voto positivo y se manifiestan de acuerdo con el contenido de las actas, por tanto, acuerdan por unanimidad aprobarlas e instruyen a la Secretaría de Junta Directiva para que proceda a inscribirlas en el libro oficial y coordine lo necesario para obtener las firmas respectivas. -----

CAPÍTULO III ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL -----

ARTÍCULO 3. ° Estados financieros condensados y documentación con corte a mayo 2026. Confidencial -----

La confidencialidad de este artículo se fundamenta en el extracto del acta, según se detalla a continuación: *“La Administración advierte que esta documentación fue declarada confidencial por el Consejo Directivo del ICE en la sesión número 6731 del 14 de abril del 2026, por un período de cuatro años, según el oficio de referencia 0012-200-2026, por lo que se le debe dar el respectivo tratamiento”.* -----

ARTÍCULO 4. ° Código de Ética para los colaboradores de RACSA. Actualización

El señor Rodolfo Corrales indica: *“La Gerencia General, por medio del oficio de referencia GG-975-2026 del 23 de junio del 2026, somete a conocimiento y aprobación de esta Junta Directiva, una propuesta de actualización del Código de Ética para los*

colaboradores de RACSA, con el fin de fortalecer el marco ético institucional, asegurar su alineación con los elementos establecidos en el Manual para la Elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense y atender las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en materia de control interno, integridad y gestión ética. -----

Esta gestión cuenta con los vistos buenos del Departamento de Estrategia e Innovación, así como de la Dirección Jurídica y Regulatoria. -----

En virtud de lo anterior, propongo acoger la propuesta de acuerdo aportada por la Administración para resolver este tema y copiar a la Auditoría Interna para los efectos de seguimiento de las recomendaciones asociadas. -----

Lo someto a votación”. -----

ACUERDO 4. El presidente, señor Rodolfo Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Ramírez Loría, están conforme con lo planteado y emiten su voto positivo sobre este tema, por tanto, acuerdan por unanimidad acoger la propuesta aportada en los siguientes términos: -----

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

Considerando que: -----

- a) El actual Código de Ética para los colaboradores de RACSA” fue aprobado por la Junta Directiva en la sesión número 2559 del 18 de agosto del 2025 y tiene como objetivo establecer los principios, valores y normas de conducta ética que orienten el actuar de los colaboradores de RACSA, garantizando una gestión íntegra, transparente y responsable, orientada a la satisfacción del interés público y fortaleciendo la credibilidad y confianza, dentro y fuera de la Empresa. -----
- b) El Código de Ética para los Colaboradores de RACSA, establece los principios, valores y normas de conducta ética que orientan el actuar de los

colaboradores, garantizando una gestión íntegra, transparente y responsable, orientada a la satisfacción del interés público. -----

- c) La Auditoría Interna de RACSA mediante oficio AUI-280-2025 de fecha 11 de diciembre 2025, realiza una serie de recomendaciones relacionadas con la identificación de aspectos referentes al Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el sector público costarricense, determinándose la oportunidad y conveniencia de actualizar el Código De Ética Para Los Colaboradores de RACSA de forma integral. -----
- d) El Manual para la Elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense, de la Comisión Nacional de Ética y Valores, tiene como propósito fundamental establecer la forma en que se elabora un Código de Ética y Conducta, su utilidad, vigencia, así como las consideraciones necesarias para que estos documentos no constituyan un simple requisito formal por cumplir, sino que respondan a las exigencias de un proceso de gestión ética correctamente establecido. -----
- e) Mediante oficio de referencia DJR-305-2026 de fecha 18 de mayo del 2026, la Dirección Jurídica y Regulatoria otorgó el visto bueno a la actualización del Código de Ética para los Colaboradores de RACSA. -----
- f) El Departamento de Estrategia e Innovación, mediante oficio de referencia DEI-211-2026 de fecha 20 de mayo del 2026, otorgó visto bueno de la propuesta de actualización del Código de Ética para los Colaboradores de RACSA. -----
- g) El Departamento de Talento Humano y Cultura mediante oficio de referencia DTC-551-2026, eleva a conocimiento de la Dirección Administrativa Financiera, la propuesta de actualización del “Código de Ética para los Colaboradores de RACSA” y sus anexos. En el instrumento se ajusta de forma concreta: la estructura documental vigente, se incluye un apartado de responsabilidades de acuerdo con los roles de las dependencias

intervinientes, el alcance y objetivos de acuerdo con lo establecido en el Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense, se incluye un apartado de introducción, así como sobre el sistema de gestión de ética y se ajusta de forma integral el Código y se incluyen nuevos capítulos referentes a compromisos específicos de las jefaturas y superiores. -----

- h) La Dirección Administrativa Financiera mediante oficio de referencia DIAF-324-2026, eleva a conocimiento de la Gerencia General la propuesta de actualización del Código de Ética para los Colaboradores de RACSA. La propuesta tiene como objetivo alinear de forma integral el instrumento. -----
- i) La Gerencia General mediante oficio de referencia GG-975-2026 de fecha 23 de junio del 2026 avala y eleva a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva, la actualización del Código de Ética para los Colaboradores de RACSA. -----
- j) La Junta Directiva es el órgano competente para aprobar la actualización del Código de Ética para los Colaboradores de RACSA, según lo dispone el artículo 188 del Código de Comercio y el artículo 8 del Reglamento de la Junta Directiva. -----

Por tanto, acuerda: -----

- 1) Aprobar la propuesta de actualización del “Código de Ética para los colaboradores de RACSA” presentada por la Gerencia General, para que se lea en los siguientes términos: -----

CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS COLABORADORES DE RACSA -----

1. OBJETIVO -----

Establecer los principios, valores y normas de conducta ética que orienten el actuar de los colaboradores de RACSA, garantizando una gestión íntegra, transparente y responsable, orientada a la satisfacción del interés público y fortaleciendo la credibilidad y confianza, dentro y fuera de la Empresa. -----

2. ALCANCE -----

Este Código es de acatamiento obligatorio para los colaboradores independientemente del nivel jerárquico, modalidad de contratación o función desempeñada y alcanza el comportamiento de estos dentro y fuera de las instalaciones de la Empresa, así como en medios digitales. -----

3. ABREVIATURAS -----

- *CGR: Contraloría General de la República. -----*
- *ICE: Instituto Costarricense de Electricidad. -----*
- *RACSA: Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima. -----*

4. DEFINICIONES -----

Código de Ética: conjunto de valores, principios y normas cuya práctica permanente nos permite tener credibilidad y confianza con los clientes internos y externos, conocer y cumplir la normativa y cumplir los objetivos, representando dignamente la marca, independientemente de la fiscalización. -----

Confianza: creencia, expectativa y esperanza en que una persona o entidad debe actuar de manera honesta, justa y responsable, cumpliendo con sus compromisos y actuando de acuerdo con las normas éticas establecidas, generando productos, procesos y servicios con alto valor agregado, para la Empresa y los clientes. ----

Conflicto de Interés: 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. -----

Conflicto de Interés Potencial: surge cuando un servidor público o asesor tiene intereses privados de naturaleza tal que puedan conducir a un conflicto a futuro.

Conflicto de Interés Real: implica un conflicto entre el deber público y los intereses privados (directo o personal) de un servidor público que pueden influir de manera indebida en el desempeño de sus deberes y responsabilidades. -----

Corrupción: consiste en el abuso del poder y la autoridad para beneficio propio

anteponiendo el interés personal ante el bien público. -----

Creatividad: permite cumplir las labores con conciencia, utilizando responsablemente los recursos para plantear alternativas que permitan superar los obstáculos que surjan en el desempeño de la actividad laboral. -----

Diligencia: actuar en forma cuidadosa en todas las acciones asignadas al puesto de trabajo, con vocación de servicio, haciendo uso de todos los conocimientos y capacidad física e intelectual, fundamentados en los principios de solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración con los demás colaboradores. --

Eficiencia: realizar las labores diarias teniendo pleno conocimiento y comprensión de cuál es el aporte de su trabajo al logro de los resultados y objetivos de la organización. Desempeñar las funciones propias de su cargo con el esmero, la intensidad y el cuidado apropiado para dignificar la función pública y mejorar la calidad de los servicios, sujetándose a las condiciones de tiempo, forma y lugar que determinen las normas. -----

Empatía: identificación con las necesidades y situaciones de los clientes internos y externos para brindar el mejor servicio. -----

Equidad: trato justo que reconoce diferencias y busca garantizar la igualdad real de oportunidades. -----

Ética: conducta con integridad, compromiso, transparencia, credibilidad y confianza con los clientes internos y externos, dentro y fuera de la Empresa de acuerdo con la normativa vigente. -----

Gestión Ética: conjunto de políticas, prácticas, procesos y acciones empresariales dirigidas a promover, fortalecer y sostener una cultura de integridad en la Empresa. Implica incorporar valores y principios éticos en la toma de decisiones, en la gestión cotidiana y en las relaciones con las personas usuarias, la ciudadanía y otras partes interesadas. La gestión ética busca no solo prevenir conductas indebidas, sino desarrollar capacidades empresariales para actuar correctamente aun en ausencia de control externo. -----

Grupo ICE: conformado por el Instituto Costarricense de Electricidad, Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima, la Compañía Nacional de Fuerza y Luz Sociedad Anónima, la Compañía Radiográfica Internacional Costarricense Sociedad Anónima y Gestión de Cobro Grupo ICE Sociedad Anónima y las demás empresas que el ICE tenga, con participación no menor al 51% del capital accionario. -----

Igualdad: implica un trato idéntico ante la ley para todas las personas, así como la posibilidad de que cuenten con las mismas condiciones y oportunidades para desarrollar sus capacidades y potencialidades plenamente. -----

Innovación: desarrollo de nuevas ideas que permitan mejorar o generar nuevos productos, servicios, procesos, modelos de negocio o estructuras administrativas que agreguen valor a la Empresa y al cliente y mejoren la competitividad. -----

Misión Empresarial: expandir soluciones digitales y de conectividad a los clientes para contribuir con el desarrollo del ecosistema digital de Costa Rica, generando valor económico, social y ambiental. -----

Principios: lineamientos fundamentales que orientan el actuar empresarial y la toma de decisiones. -----

Principios Éticos: constituyen los elementos fundamentales que propician la interacción armónica y equitativa al interior de la Empresa, en la interacción con otras empresas, proveedores, socios comerciales, la Administración Pública en general, así como de cara a sus clientes y la sociedad. Los principios éticos del servicio público establecen criterios generales de conducta, tales como probidad, legalidad, transparencia, imparcialidad y servicio al interés público. -----

Probidad: desempeño de las funciones con prudencia, integridad, honestidad, decencia, seriedad, moralidad, ecuanimidad y rectitud. Actuar con honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos empresariales que le son confiados por razón de su función. Se debe repudiar y denunciar toda forma de

corrupción. -----

Valores: referentes éticos que orientan la conducta y las decisiones de las personas y las organizaciones. Expresan aquello que se considera deseable y correcto, y sirven como guía para el comportamiento cotidiano. En la función pública, los valores contribuyen a asegurar un servicio responsable, respetuoso y orientado al bien común. -----

Valores Compartidos: conjunto de valores definidos y aceptados de manera participativa por las personas integrantes de una organización, que reflejan su identidad empresarial y orientan su cultura organizacional. Son los valores identificados, seleccionados, consensuados y definidos en consulta abierta por las personas trabajadoras del ICE y sus empresas. -----

Valores Empresariales: son los valores identificados como cualidades positivas para el desarrollo de actividades que rigen los comportamientos individuales y colectivos en el ámbito laboral y de negocios en RACSA. -----

Virtudes: cualidades o disposiciones personales positivas que inclinan a las personas a actuar de manera correcta y coherente con los valores éticos. Se manifiestan en hábitos de conducta que favorecen el bien común y fortalecen la confianza en la función pública. -----

Visión Empresarial: potenciar el uso de las mejores tecnologías de forma sostenible para responder ágilmente a las necesidades de confiabilidad, seguridad y resiliencia de los clientes. -----

5. RESPONSABILIDAD -----

Junta Directiva: -----

- Aprobar el Código de Ética para los Colaboradores de RACSA y las modificaciones que se le realicen. -----

Gerencia General: -----

- Elevar a consideración y aprobación de la Junta Directiva la propuesta de Código de Ética para los Colaboradores de RACSA y sus

modificaciones. -----

- Promover acciones éticas en todas las gestiones empresariales y con su personal a cargo. -----

Direcciones y Jefaturas: -----

- Velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Ética para los colaboradores de RACSA. -----
- Promover acciones éticas en sus decisiones y ser ejemplo para sus equipos de trabajo. -----

Departamento de Talento Humano y Cultura: -----

- Revisar de forma anual el presente Código de Ética para los Colaboradores de RACSA y plantear, cuando resulte pertinente, ante la Gerencia General los cambios y reestructuración necesarios, alineados con la normativa vigente. -----
- Promover actividades tendientes a la promoción de la ética y valores en RACSA. -----
- Coordinar acciones de divulgación, capacitación y actualización del Código de Ética para los Colaboradores de RACSA. -----

Colaboradores de RACSA: -----

- Cumplir con todas las disposiciones establecidas en el presente Código de Ética para los Colaboradores de RACSA. -----

Dirección Jurídica y Regulatoria: -----

- Revisar y brindar el visto bueno a las propuestas de reforma del Código de Ética para los Colaboradores 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. -----
- Realizar la inclusión, modificación, control de cambios y aprobaciones que se le realicen al documento. -----

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA -----

- **Código Corporativo de Ética y Conducta Grupo ICE. -----**
- **Código de Trabajo. -----**
- **Diagnóstico de Valores Compartidos, Grupo ICE 2023. -----**
- **Estatuto de Personal de RACSA. -----**
- **Ley N°8292, Ley General de Control Interno. -----**
- **Ley N°8422, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. -----**
- **Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el sector público costarricense. -----**
- **Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE y sus reformas. -----**
- **Política Corporativa de Confidencialidad de la Información. -----**
- **Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses Grupo ICE. -----**
- **Política para la Gestión de la Ética de las Personas Trabajadoras de RACSA. -----**

7. CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS COLABORADORES DE RACSA -----

El presente Código de Ética es un instrumento de orientación ética que busca fortalecer la cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en el ejercicio de las funciones empresariales de cara al público. Su naturaleza es formativa y orientadora, por lo que no sustituye la normativa jurídica vigente, sino que brinda criterios para la toma de decisiones y el comportamiento cotidiano de sus colaboradores. -----

RACSA reconoce su responsabilidad de contribuir al bienestar de la sociedad y al desarrollo sostenible del país, procurando generar valor económico, social y ambiental mediante una conducta empresarial responsable. En este marco, la actuación ética de los colaboradores resulta fundamental para resguardar el

interés público y fortalecer la confianza de la ciudadanía. -----

La elaboración de este Código responde a un enfoque participativo y a la construcción colectiva de los valores y principios que orientan el quehacer empresarial, en coherencia con los principios del servicio público, el sistema de control interno y las mejores prácticas en gestión ética del sector público costarricense. En consecuencia, en su elaboración y actualización participan colaboradores de distintos niveles y Dependencias, reconociendo que la ética se construye de manera colectiva. -----

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES -----

Artículo 1. Declaración de Valores Compartidos. A continuación, se presentan los valores que comparte RACSA con el ICE y sus empresas: -----

- a. **Integridad:** ser coherente entre lo que se dice y lo que se hace, de forma que se evidencien conductas de confianza, transparencia, honradez, rectitud y respeto, orientadas al desarrollo de las personas. -----
- b. **Compromiso:** sentir orgullo de trabajar y ser parte del Grupo ICE, en la medida que se genera valor desde cada puesto de trabajo y se contribuye con el desarrollo de la organización, conscientes de la importancia del servicio que se brinda al país. -----
- c. **Excelencia:** buscar permanentemente resultados extraordinarios que impacten los objetivos y metas del Grupo ICE, mediante la innovación, la mejora continua, ambientes colaborativos y metodologías ágiles que promuevan una cultura de rendición de cuentas, así como el desarrollo del potencial humano. -----

Estos valores resultan la columna vertebral de este código y fueron seleccionados mediante consulta abierta, en donde las personas trabajadoras del ICE y sus empresas, incluyendo a los colaboradores de RACSA, seleccionaron los tres valores más representativos. La selección de los valores se realizó bajo un proceso participativo que involucró todos los niveles jerárquicos de la Empresa

en el Diagnóstico de Valores Compartidos realizado en el año 2023. -----

Artículo 2. Comportamientos Asociados a Valores. A continuación, se describen los comportamientos asociados a cada valor: -----

a. Comportamientos asociados al Valor de la Integridad: -----

- Respetar el criterio de los demás y evitar cualquier comunicación, divulgación o interacción que pueda desacreditar, difamar o dañar a otras personas, aplicando políticas de inclusión social y derechos humanos. -
- Cumplir con el ordenamiento jurídico, las prácticas comerciales, políticas y procedimientos en el ejercicio de las labores. -----
- Respetar la propiedad intelectual de la empresa, el derecho a la intimidad y a la imagen de las personas. -----
- Cumplir con objetivos y metas asignadas siguiendo procedimientos y lineamientos vigentes. -----
- Ser responsable de las acciones que realizo dentro y fuera de la Empresa y de la jornada laboral, con el fin de no afectar la imagen de la Empresa.
- Cumplir con políticas y directrices para la medición de impactos conocidos y probables relacionados con el accionar de las empresas, sobre la sociedad y el ambiente. -----

b. Comportamientos asociados al Valor del Compromiso: -----

- Trabajar de forma colaborativa con el fin de facilitar la consecución de los objetivos. -----
- Compartir de forma oportuna y con la calidad requerida, la información que está a mi alcance, con el fin de lograr los objetivos organizacionales.
- Participar y contribuir en las propuestas y actividades que promueva la Empresa o el Grupo para fomentar la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible y social del país. -----
- Participar en los proyectos de mi área de trabajo, tomando como base el desarrollo constante de mis conocimientos y habilidades, respetando los

criterios y opiniones de los demás. -----

- Participar y contribuir en el desarrollo sostenible del país, en aspectos económicos, éticos, sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, aun cuando no sean actividades propias en las que me desempeño. -----

c. Comportamientos asociados al Valor de la Excelencia: -----

- Investigar y capacitarme sobre las mejores prácticas en el mercado nacional e internacional, y adaptarlas a la realidad de los proyectos en los cuales participo. -----
- Comprender las necesidades y expectativas del cliente interno y externo, formulando o aplicando mejores prácticas de atención al cliente a fin de satisfacer sus necesidades y requerimientos, según mi ámbito de acción.
- Investigar y poner en práctica iniciativas que permitan tanto mi desarrollo como el de las personas que tengo alrededor, buscando generar ambientes de salud, respeto y bienestar. -----
- Utilizar los recursos que se ponen a disposición para realizar las actividades de una forma eficiente, evitando un manejo inadecuado. -----
- Plantear propuestas de solución a problemas, retos u oportunidades, considerando el entorno empresarial y mejores prácticas. -----

Artículo 3. Compromisos Éticos. Para lograr una articulación y congruencia entre valores y comportamientos, actitudes y estilos de trabajo, es necesario que los colaboradores de RACSA, cumplan con los compromisos éticos establecidos en el Código Corporativo de Ética y Conducta. -----

Artículo 4. Sistema de Gestión Ética. RACSA reconoce la gestión ética como un proceso empresarial permanente orientado a fortalecer la cultura de integridad, prevenir riesgos éticos y promover conductas acordes con los valores del servicio público. -----

El presente Código forma parte de la gestión ética empresarial, el cual integra

políticas, prácticas y acciones de promoción, prevención, orientación y mejora continua en materia ética. Este sistema se articula con el Sistema de Control Interno y la planificación empresarial, contribuyendo a una gestión responsable y orientada al interés público. -----

CAPÍTULO II - PRINCIPIOS Y FINALIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS COLABORADORES DE RACSA -----

Artículo 5. Premisas Fundamentales. La ética, la transparencia, la excelencia, así como el remozamiento de una serie de valores fundamentales de índole empresarial, como la integridad, la innovación y la creatividad, aunado a una adecuada regulación de los conflictos de interés, son premisas fundamentales para incorporar en la actuación de RACSA, que permita el resguardo de su imagen, reputación y la confianza de sus clientes respecto al buen desempeño y gestión de la Empresa al servicio público. -----

Artículo 6. Compromisos de los Colaboradores. Son compromisos de los colaboradores de RACSA, los siguientes: -----

- a. Velar por el buen desempeño en su trabajo asegurando que sus actuaciones, criterios profesionales, toma de decisiones, informes técnicos, análisis y/o cualesquiera otros de similar naturaleza, deben ser transparentes, ajustados a la técnica que se requiera y veraces. -----
- b. Guardar la confidencialidad de los resultados de estudios, investigaciones, análisis, desarrollos tecnológicos, así como secretos técnicos, comerciales, estratégicos, financieros, cuya divulgación pueda causar perjuicio a la Empresa o a los clientes y asociados de RACSA. -----
- c. Abstenerse de consumir, suministrar, manipular, distribuir, usar o poseer bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas, estupefacientes y demás drogas susceptibles de producir dependencias físicas o psíquicas en las instalaciones o vehículos de la Empresa. Ningún colaborador puede realizar sus funciones bajo los efectos de sustancias enervantes, según lo

establecido en el artículo 293 del Código de Trabajo, y lo indicado en el Estatuto de Personal de RACSA. -----

- d. Defender los intereses empresariales para lo que debe observar y cumplir los principios de constante superación individual, esfuerzo de trabajo en equipo, compromiso, eficiencia, eficacia y responsabilidad permanente con sus compañeros de área, así como de las diferentes dependencias de la Empresa, patrono, clientes internos y externos. -----
- e. Tener visión a futuro de cara al servicio ofrecido a sus clientes, tanto internos como externos, orientado a resultados, practicando los principios de integridad, compromiso, excelencia, calidad y confidencialidad de la información que maneje en el ejercicio de sus funciones. -----
- f. Realizar su mejor esfuerzo y compromiso para cumplir a cabalidad con la misión, visión y valores empresariales de RACSA. -----
- g. Actualizar, aprender, transmitir y profundizar periódicamente los conocimientos que utiliza en el área en que se desempeña, así como cualquier otra acción que contribuya a mejorar la calidad de la realización de sus funciones. -----
- h. Reconocer el deber de cumplir las normas jurídicas y morales que rigen a la sociedad costarricense. -----
- i. Conocer que sus actos no deben privilegiar ni discriminar a ninguna persona. -----
- j. Hacer el esfuerzo necesario que esté a su alcance para resolver en tiempo, en forma y de manera positiva los conflictos que se generen en el desempeño de sus funciones. En caso de que no lo logre por sus medios, debe elevarlo a su jefatura inmediata con el fin de buscar una resolución adecuada y oportuna. -----
- k. La gestión de cada colaborador debe ser innovadora, efectiva, creativa y en equipo, cuando corresponda, sin obviar la debida coordinación con su

jefatura.-----

- l. Ser puntual en todas sus funciones y obligaciones respetando los horarios establecidos en reuniones, capacitaciones, eventos o actividades dentro o fuera de la Empresa cuando sea invitado en representación de ésta.-----**
- m. Administrar el tiempo y los recursos que le son encomendados para obtener el máximo aprovechamiento posible para una gestión de calidad. -----**
- n. Utilizar la información recibida en el desempeño de las labores únicamente para el buen ejercicio de las funciones, sin divulgar información que no corresponda a otras personas, organizaciones o empresas. -----**
- o. Cumplir con lo establecido en la Política Corporativa para la prevención de la corrupción y gestión de conflicto de interés del Grupo ICE. -----**
- p. Propiciar un ambiente laboral agradable, equitativo, de confianza y respeto.**
- q. Mantener siempre una actitud positiva para cumplir con las responsabilidades laborales y ofrecer el mejor servicio para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos. -----**
- r. El personal de RACSA debe esforzarse para trabajar en equipo como valor fundamental para permitir, proponer y alcanzar metas establecidas en concordancia con la misión, visión, objetivos corporativos y de la Empresa.**
- s. En caso de no alcanzar las metas, el actuar ético demanda que se asuma la responsabilidad por los errores personales que originen atrasos o mala calidad de los servicios, así como abstenerse de culpar o desacreditar a otros colaboradores.-----**
- t. Todo colaborador debe velar por que su presentación personal sea adecuada y acorde con las actividades que realiza, de manera que debe tenerse presente que cada colaborador representa la imagen de la Empresa, considerando que muchas de ellas requieren el uso de uniforme, que simboliza la imagen, la identidad y representatividad de la empresa, éste debe ser valorado y cuidado. Se censura todo acto que pretenda la**

comercialización de éste. -----

Artículo 7. Restricciones de Conducta de los Colaboradores. Los colaboradores de RACSA deben abstenerse de los siguientes actos:-----

- a. Participar de toda actuación impropia que transgreda la moral y las buenas costumbres, dentro o fuera de las instalaciones de la Empresa, o por medios digitales que pueda desacreditar a su patrono o a otros colaboradores. -----
- b. Condicionar el cumplimiento de sus funciones al otorgamiento de dádivas o beneficios para sí mismo o sus familiares.-----
- c. Utilizar el poder jerárquico o político que ostente para beneficio propio o el de un particular. -----
- d. Aprovechar su condición de colaborador de RACSA, o los recursos empresariales que con motivo del trabajo tiene a su alcance, para hacer promoción política, religiosa, dogmática, o de otro tipo contrario a los intereses de la Empresa. -----
- e. Utilizar para su provecho personal o de sus familiares por afinidad o consanguinidad hasta tercer grado de parentesco, las facilidades, los fondos públicos que la Empresa le brinda para cumplir con su trabajo, y no puede utilizarlos para ejercer actividades comerciales propias o de terceros ajenos a RACSA. -----
- f. Dictar actos o conocer asuntos con los cuales se beneficie él o algún familiar hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad.-----
- g. Intervenir y/o participar en cualquier etapa de los procedimientos de contratación pública o tipo de decisión de la que sea posible llegar a obtener algún beneficio para sí, su cónyuge, compañero o compañera en unión de hecho o sus parientes hasta el tercer grado por consanguinidad o afinidad. Igualmente, abstenerse de todo tipo de decisión en aquellos casos donde participen terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios y en los procedimientos en los que participen sociedades en

las que las personas antes referidas ejerzan algún puesto de dirección, representación, tengan participación en el capital social o sean beneficiarias finales.-----

- h. Adquirir acciones o cualquier tipo de participación en el capital social de personas jurídicas que tengan contratos en ejecución o actos de adjudicación en firme con RACSA, derivados de procedimientos en los cuales hayan tenido injerencia o poder de decisión en cualquier etapa, inclusive en su fiscalización posterior o en la etapa de ejecución. -----
- i. Mal informar a compañeros para justificar atrasos o mala calidad en los servicios ofrecidos, asimismo se debe abstener de promover su imagen o labor, atribuyéndose hechos, ideas o acciones que otros colaboradores hayan expuesto o desarrollado. De igual manera, por ninguna razón, el colaborador debe justificar sus errores o actos ilícitos en actuaciones de otros colaboradores de la Empresa o de su jefatura, salvo los casos de hecho de un tercero. -----
- j. En el ejercicio de las funciones, no se debe adelantar criterio o información sobre asuntos que se encuentren en trámite. -----
- k. Cualquier otra conducta contraria a la ética establecida en la Política sobre conflictos de interés Grupo ICE, en la normativa interna y Corporativa aplicable y vigente. -----

Artículo 8. Compromisos Específicos de Jefaturas y Superiores. Los colaboradores que ocupen cargos de Jefatura y superiores poseen responsabilidades mayores, por lo que además de los establecidos para la población en general, se adicionan los siguientes compromisos: -----

- a. Desarrollar un liderazgo, a través de sus acciones, actitudes y comportamientos éticos, tanto dentro o fuera de su lugar y jornada de trabajo. -----
- b. No utilizar el puesto que ostente para beneficio propio o de un particular.

- c. Se compromete, según su capacidad de resolución a no crear falsas expectativas. -----
- d. Evaluar cada decisión que tome, de forma tal que se adopten únicamente si son acordes con la misión, la visión, los valores empresariales y los principios éticos de respeto, justicia, responsabilidad, honestidad y libertad.
- e. Cada decisión que tome debe ser transparente, (claridad en los criterios) siempre comprometiéndose a fomentar el intercambio de información e ideas con su equipo de trabajo. -----
- f. Exponer con honestidad las decisiones éticas difíciles con sus colegas y superiores. -----
- g. Tratar a los miembros de su equipo con respeto sin importar el rango, condición social, género, etnia, creencias, entre otros. -----
- h. Utilizar un vocabulario respetuoso y adecuado para hacer reconocimientos, críticas constructivas, llamadas de atención o aplicar sanciones. -----
- i. Atender los conflictos entre los colaboradores de manera oportuna y objetiva, promoviendo un buen ambiente de trabajo. -----
- j. Promover un ambiente de respeto donde los colaboradores a su cargo puedan expresar sin temor sus ideas. -----
- k. Asignar de manera equitativa, las actividades, considerando en los colaboradores; sus competencias, sus cargas de trabajo y las prioridades empresariales. -----
- l. Mantener, a través de la comunicación, buenas relaciones con el personal a su cargo y en sus equipos de trabajo, basándose en la justicia, la integridad y la confianza. -----
- m. Procurar una comunicación, veraz, oportuna, íntegra y fluida manteniendo a los colaboradores y superiores informados sobre los temas de interés. -----
- n. Promover en todo momento, el beneficio del ICE y sus empresas; y de su personal, creando valor económico, social y ambiental para nuestros

clientes y las partes interesadas. -----

- o. Transmitir en sus acciones cotidianas, los valores y principios éticos que le permitan a los miembros del equipo replicarlos en las diferentes situaciones que se les presenten. -----**
- p. Incluir la solicitud de capacitación para su personal a cargo en materia de ética y valores dentro del levantamiento del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación que realiza el Departamento de Talento Humano y Cultura con las Jefaturas. -----**

Artículo 9. Deber de Obediencia y sus Límites. El colaborador de RACSA no puede rechazar la atención de asuntos que le sean designados por su Jefatura, Directores o Gerente General, en los que se solicite su intervención, salvo que exista una causa de imposibilidad demostrada o la instrucción sea contraria a la legalidad. -----

Si existiera razón para que el subalterno esté en desacuerdo con su superior, el colaborador disconforme puede no suscribir el oficio, criterio, opinión, informe u otro y debe hacer saber por escrito las razones de su discrepancia con respeto y cortesía. -----

CAPÍTULO III – CONFLICTO DE INTERESES -----

Artículo 10. Conflicto de Interés. El conflicto de intereses involucra un conflicto entre la función pública y los intereses privados del funcionario o colaborador, en el que este último posee intereses de índole privada que podrían influir de manera inadecuada en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades oficiales. -----

Artículo 11. Prevalencia del Interés Empresarial. Para evitar este tipo de conflictos, todos los colaboradores deben hacer prevalecer los intereses empresariales y públicos por encima de los intereses personales en el ejercicio de sus funciones.-----

Artículo 12. Independencia y Abstención de Beneficios Indevidos. Todo colaborador debe proteger su independencia evitando cualquier posible conflicto

de interés. En tal sentido, debe rechazar invitaciones, regalos o gratificaciones que puedan interpretarse como intentos de influir en su independencia e integridad.-----

Artículo 13. Comunicación y Gestión de Conflictos de Interés. Cuando se identifiquen eventuales conflictos de interés que afecten al personal o a la empresa, estos deben ser comunicados al superior inmediato, a fin de que se ordene la investigación correspondiente para determinar la veracidad de los hechos y se adopten las acciones disciplinarias, civiles y/o penales que correspondan. -----

Artículo 14. Abstención en Caso de Conflicto. En caso de duda sobre la existencia de un conflicto de interés, el colaborador debe optar por la abstención. En todo caso, los colaboradores de RACSA deben abstenerse de participar, opinar o influir en cualquier proceso cuando exista una causal que configure un conflicto de intereses real o potencial. -----

Artículo 15. Normativa Complementaria. De forma complementaria a lo anterior, se debe observar lo establecido en la Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflictos de Intereses. -----

CAPÍTULO IV – COMPROMISOS DE RACSA CON TERCEROS -----

Artículo 16. Compromisos con los Clientes. Los clientes constituyen la base principal para lograr el desarrollo estratégico que la Empresa requiere a través de la prestación de servicios de telecomunicaciones e infocomunicaciones en Costa Rica. En este sentido, RACSA asume los siguientes compromisos: -----

- a. Velar por la seguridad e integridad física de los clientes que ingresen a sus instalaciones. -----
- b. Brindar atención respetuosa, tanto presencial como telefónica, absteniéndose de tertulias innecesarias, bromas o el uso de lenguaje coloquial, descortés, imperativo o prepotente. Asimismo, evitar el uso de lenguaje verbal o corporal ofensivo, insultante, difamatorio u obsceno, así

como cualquier conducta, comentario o insinuación que pueda generar un ambiente de intimidación u ofensa.-----

- c. Brindar una atención basada en el respeto, la solidaridad, la cordialidad, la tolerancia y la consideración hacia los clientes, ejecutando las funciones con vocación de servicio y empleando el conocimiento, la capacidad física e intelectual correspondientes al puesto de trabajo.-----
- d. Abstenerse de realizar promesas falsas o generar expectativas indebidas respecto de los servicios que presta la empresa.-----
- e. Promover la mejora continua de los procesos organizativos y operativos con el fin de optimizar la atención y el servicio al cliente.-----
- f. Abstenerse de participar en decisiones, incluyendo procedimientos de contratación pública, cuando existan relaciones profesionales, laborales o de negocios con terceros involucrados, o cuando estos participen en sociedades en las que el colaborador tenga participación en el capital social, ejerza funciones de dirección o representación, o sea beneficiario final.-----

Artículo 17. Compromisos con la Comunidad. RACSA debe servir a la sociedad proveyendo servicios de telecomunicaciones e infocomunicaciones que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía en general. -----

Se debe mantener un espíritu de servicio y cooperación con las comunidades como una forma de expresar el compromiso con la responsabilidad social. -----

Artículo 18. Compromisos de Buen Gobierno. RACSA se compromete a defender con lealtad, los valores y objetivos del ICE y sus empresas, bajo una manifestación permanente de fidelidad que se traduce en constancia y solidaridad, además de impulsar la creación de valor económico, social y ambiental del país, promoviendo un sano equilibrio, responsabilidad social y comunicación transparente, oportuna y veraz. -----

RACSA debe promover procesos y prácticas empresariales, así como estilos de gerencia y liderazgo que fomenten una atmósfera que evidencie los principios

éticos y los valores, actuando siempre en forma objetiva, sin violencia o discriminación y sin intenciones ofensivas o persecutorias. -----

Además, se compromete a mantener en el desarrollo de las actividades principios fundamentales como honestidad, respeto, justicia, calidad, creatividad, responsabilidad e imparcialidad. -----

Artículo 19. Compromisos con la Protección y Desarrollo del Potencial. RACSA se compromete a mejorar el bienestar y desempeño de sus colaboradores, implementando un modelo integral de talento, en busca de un ambiente laboral atractivo, inclusivo, competitivo e innovador, mediante sistemas salariales justos que permitan la retención, la atracción y el desarrollo del personal.-----

Además, se compromete a instruir en los procesos de capacitación sobre la importancia de la conducta empresarial responsable y el desempeño laboral de alto rendimiento, informando a los colaboradores sobre aquellos comportamientos que riñen con la ética en la prestación de los bienes y servicios. De esta forma, RACSA debe fomentar que sus colaboradores adquieran conocimiento en temas relacionados con: el deber de Probidad, la prevención de delitos de corrupción, el conflicto de interés, entre otros, así como las consecuencias disciplinarias, civiles y penales que se derivan de prácticas contrarias al bloque de legalidad cuando se incurre en faltas o delitos que atenten contra la función pública.-----

Artículo 20. Compromisos con la Debida Diligencia. RACSA se compromete a promover la debida diligencia en materia de Derechos Humanos para una conducta empresarial responsable, en particular el respeto a la libertad de asociación y el derecho a negociación colectiva, el derecho de las personas a no ser sujetas de trabajo forzoso o trabajo infantil, derecho a la no discriminación respecto al empleo y la ocupación, considerando los problemas ambientales y sociales relacionados con las actividades comerciales. -----

Artículo 21. Compromisos con la Responsabilidad Social. Promover el desarrollo

integral de los diferentes territorios del país, generando una conciencia a lo interno de la empresa para tomar en cuenta la importancia de proteger los ecosistemas y utilizar los recursos naturales en forma sostenible, basado en una toma de decisiones transparente y ética.-----

RACSA se compromete a mejorar la calidad de vida de las personas, bajo un enfoque de servicios y soluciones inclusivas y accesibles, a disposición de la población joven en alto riesgo, adultos mayores o personas con algún tipo de vulnerabilidad o discapacidad.-----

Artículo 22. Compromisos con el Ambiente. RACSA se compromete con la conservación del medio ambiente, integrando planes, programas y proyectos, de gestión ambiental, conservación y uso racional de los recursos naturales, reafirmando el compromiso con las actuales y futuras generaciones, demostrando una sana convivencia entre el ser humano y el ambiente. -----

El personal de RACSA debe mantener acciones a favor de la conservación de los recursos naturales y mantener sano y limpio el ambiente, mediante el cumplimiento de toda la normativa que regula la materia.-----

Artículo 23. Compromisos con Proveedores, Socios Comerciales y Prestatarios de Servicios. RACSA se compromete a actuar de manera transparente y apego a la legislación vigente, en todos los procesos decisorios, así como establecer relaciones comerciales evitando cualquier favoritismo o trato con el fin de mantener la objetividad en la toma de decisiones y la buena imagen. -----

Además, se compromete a mantener la ética, la transparencia y el marco de legalidad como insignia en los procedimientos de contratación de bienes y servicios, acuerdos comerciales, entre otros. -----

Artículo 24. Compromisos con el Control Interno. La Empresa se compromete asegurar la existencia de un sistema de control interno tomando en cuenta la efectividad y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. -----

Artículo 25. Compromisos de Rendición de Cuentas. RACSA se compromete a establecer mecanismos de rendición de cuentas, facilitando la accesibilidad de la información tanto a lo interno como a lo externo. Dicha información debe ser acorde con las solicitudes establecidas en la ley y con los estándares internacionales, tendente a mostrar la sostenibilidad de nuestras operaciones. --- Fomentar que la rendición de cuentas con el fin de que se realice de manera honesta, clara y transparente, alineada a la ética, a los valores empresariales y la periodicidad que requieren las partes interesadas. -----

Artículo 26. Compromisos con Organizaciones Laborales. Fomentar la comunicación asertiva en las relaciones con las organizaciones laborales, siempre con el propósito de mejorar las condiciones sociales, económicas y de seguridad de los colaboradores de RACSA, así como garantizar el derecho de los colaboradores de pertenecer a agrupaciones que trabajen por sus derechos e intereses laborales bajo el marco de la legalidad y el respeto.-----

Artículo 27. Compromisos con Órganos – Entes Públicos y con Otras Organizaciones No Gubernamentales y Privadas. RACSA se compromete a promover alianzas estratégicas con los órganos y entes públicos de forma oportuna y en apego al principio de legalidad, a fin de alcanzar objetivos compartidos de interés público. -----

Además, del compromiso de promover, conforme al marco jurídico, alianzas estratégicas con organizaciones no gubernamentales y privadas, teniendo siempre presente los principios éticos y de transparencia, para el logro de objetivos propios o comunes, y en especial la satisfacción del interés público. ---

Artículo 28. Inobservancia a los Compromisos. El incumplimiento de estas disposiciones, que incidan en el desempeño normal de las labores debe ser instruido, evaluado y analizado, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Personal de RACSA y el Código de Trabajo. -----

CAPÍTULO V – APLICACIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS

COLABORADORES DE RACSA-----

Artículo 29. Divulgación y Sensibilización. RACSA debe impulsar acciones permanentes de divulgación y sensibilización para promover la apropiación del presente Código. Estas acciones pueden incluir procesos de inducción al personal de nuevo ingreso, actividades formativas periódicas, campañas internas y espacios de reflexión ética.-----

Artículo 30. Usos del Código de Ética. La apropiación del Código de Ética para los Colaboradores de RACSA constituye un elemento clave para fortalecer la cultura de integridad empresarial. En este sentido, el Código, como marco fundamental en la gestión ética, requiere continuidad, constancia y una adecuada implementación. Para ello, se establecen los siguientes usos: -----

- a. Es un instrumento de consulta pública, por lo cual todo ciudadano que desee conocer sobre la ética y los valores de RACSA puede utilizarlo. -----
- b. Es una guía para la toma de decisiones y acciones. -----
- c. Es un instrumento para la inducción de los colaboradores de recién ingreso que se incorpora de forma permanente o interina, con el fin de promover mejores prácticas y fortalecer una cultura empresarial sustentada en valores. -----
- d. Es una herramienta de formación permanente y educación moral para los colaboradores. -----
- e. Se constituye en un insumo para la elaboración de perfiles de puesto. -----
- f. Permite la definición de indicadores relacionados con el reclutamiento, la selección y la evaluación del desempeño. -----
- g. Es una base para la divulgación y promoción permanente de la ética y los valores compartidos del ICE y sus empresas. -----
- h. Se constituye en una base para la aplicación de otros componentes de la Gestión Ética. Este Código al ser de naturaleza ética y no legal, tiene un

carácter orientador de la conducta, por lo que no debe ser usado como instrumento disciplinario, del cual se deriven sanciones por su incumplimiento. -----

- i. RACSA puede desarrollar mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión ética y de la aplicación del presente Código, tales como consultas internas, indicadores de gestión ética o instrumentos de percepción del personal. -----

Estos mecanismos deben contribuir a la mejora continua y al fortalecimiento de la cultura ética empresarial. -----

CAPÍTULO VI – MECANISMOS DE CONSULTA Y DENUNCIA ÉTICA -----

Artículo 31. Recepción de Consultas y Denuncias. RACSA dispone de canales oficiales para la recepción de consultas y denuncias relacionadas con faltas éticas, donde se debe garantizar la confidencialidad, la protección contra represalias, el trámite objetivo e imparcial y el respeto al debido proceso. Las denuncias pueden presentarse ante Jefaturas, Auditoría Interna, Jefatura del Departamento de Talento Humano y Cultura, o mediante los canales oficiales definidos y promocionados por RACSA. -----

Artículo 32. Admisibilidad. Las denuncias recibidas pueden ser objeto de una valoración preliminar para determinar su admisibilidad y el trámite correspondiente.-----

CAPÍTULO VII – DISPOSICIONES FINALES -----

Artículo 33. Otras Normas. El presente Código de Ética para los Colaboradores de RACSA y sus disposiciones no excluyen la facultad de RACSA de aplicar otras normas jurídicas vigentes. -----

Artículo 34. Declaración de Cumplimiento. Todo colaborador debe suscribir una declaración de cumplimiento del Código de Ética de RACSA, según el Anexo 1. --

Artículo 35. Vigencia. Este Código deja sin efecto el Código de Ética para los Colaboradores de RACSA aprobado por Junta Directiva en la sesión ordinaria

N°2559 del 18 de agosto de 2025 y rige a partir del día de su publicación en el repositorio del Sistema de Gestión Integral de RACSA. -----

- 2) Dejar sin efecto el Código de Ética para los Colaboradores de RACSA, aprobado por la Junta Directiva en la sesión ordinaria número 2559 del 18 de agosto del 2025. -----
- 3) Instruir a la Secretaría que traslade este acuerdo a la Autoría Interna para los efectos de seguimiento y monitoreo que realiza desde el ámbito de su competencia. -----
- 4) La comunicación e implementación de este acuerdo es responsabilidad de la Gerencia General. -----

ARTÍCULO 5. ° Manual de Clases. Actualización -----

El señor Rodolfo Corrales, indica: *“La Gerencia General, por medio del oficio de referencia GG-958-2026 del 18 de junio del 2026, somete a conocimiento del Comité Integral de Estrategia y aprobación de esta Junta Directiva, una propuesta de actualización del Manual de Clases, el cual tiene como objetivo establecer una estructura formal y estandarizada para la clasificación de los puestos de trabajo, mediante la definición clara de las clases de puesto, sus propósitos generales, funciones críticas y requisitos, con el fin de facilitar la gestión de talento humano, la planificación organizacional y la toma de decisiones en materia de compensación, desarrollo profesional y movilidad interna.* -----

Este asunto fue analizado previamente por el Comité Integral de Estrategia, por lo que le solicito a doña Laura, en su condición de presidenta de dicho Comité, referirse al mismo”. -----

La señora Laura Paniagua, señala: *“Con mucho gusto.* -----
El Comité Integral de Estrategia en el ejercicio de sus competencias, procedió a analizar este tema en la sesión ordinaria número 42 del 24 de junio del 2026 y por medio del oficio de referencia JD-CIE-28-2026 recomienda a esta Junta Directiva acoger la propuesta en los términos planteados por la Administración, sujeto a revisiones anuales

que le permita a la empresa disponer de un manual actualizado, con los elementos necesarios para el establecimiento de las funciones, niveles de responsabilidades y logro de los objetivos empresariales. -----

El señor Rodolfo Corrales, concluye: “Muchas gracias doña Laura. -----

En virtud de lo anterior, considerando que esta gestión cuenta con los vistos buenos del Departamento de Estrategia e Innovación, así como de la Dirección Jurídica y Regulatoria, propongo acoger la recomendación y la propuesta de acuerdo aportada por la Administración”. -----

Lo someto a votación”. -----

ACUERDO 5. El presidente, señor Rodolfo Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Ramírez Loría, están conforme con lo planteado, emiten su voto positivo sobre este tema, por tanto, acuerdan por unanimidad acoger la propuesta aportada en los siguientes términos: -----

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

Considerando que: -----

- a) El Manual de Clases constituye un instrumento técnico fundamental para la administración del recurso humano, define las clases de puestos, sus funciones y requisitos. Por lo que su actualización permite asegurar la alineación entre la estructura ocupacional de la Empresa y las necesidades actuales del negocio, los cambios organizacionales, la evolución tecnológica y las disposiciones normativas vigentes en gestión del talento humano. -----
- b) En la sesión ordinaria número 2188, celebrada el 14 de agosto de 2018 y comunicada mediante el oficio JD-148-2018 de fecha 28 de agosto de 2018, la Junta Directiva de RACSA aprobó el Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos de RACSA, conforme a lo consignado en el documento de

referencia DAF-406-2018 del 27 de julio de 2018 y sus anexos, el cual incluye el anexo correspondiente al Manual de Clases Anchas y el Índice Salarial. --

- c) El artículo 123 del Estatuto de Personal de RACSA establece que la metodología para la clasificación de puestos será definida por el Departamento de Talento Humano y Cultura, asimismo tiene la obligación mantener actualizado el Manual Descriptivo de Puestos, para lo cual se hará como mínimo una revisión cada dos años. -----
- d) El artículo 124 del Estatuto de Personal de RACSA, señala que el Departamento de Talento Humano y Cultura podrá efectuar, periódicamente, modificaciones al Manual Descriptivo de Puestos. -----
- e) Mediante oficio de referencia DJR-762-2025, del 10 de diciembre del 2025 y ratificación mediante oficios DJR-151-2026 de fecha 13 de marzo del 2026 y DJR-284-2026 del 12 de mayo del 2026, la Dirección Jurídica y Regulatoria otorgó el visto bueno la actualización del Manual de Clases de RACSA. ----
- f) El Departamento de Estrategia e Innovación, mediante oficio de referencia DEI-513-2025 del 15 de diciembre del 2025, otorgó visto bueno a la actualización del instrumento y ratificado en oficios del DEI-105-2026 de fecha 13 de marzo del 2026 y DEI-214-2026 del 21 de mayo del 2026. -----
- g) El Departamento de Talento Humano y Cultura mediante oficio de referencia DTC-409-2026 de fecha 06 de mayo del 2026, eleva a conocimiento de la Dirección Administrativa Financiera, la actualización del Manual de Clases de RACSA y sus anexos, dicha actualización permita alinear las clases de puestos con las mejores prácticas en gestión del talento humano, garantizando coherencia con la realidad institucional y el marco normativo y estratégico vigente. -----
- h) La Dirección Administrativa Financiera mediante oficio de referencia DIAF-235-2026, eleva a conocimiento de la Gerencia General, la actualización del Manual de Clases de RACSA. -----

- i) La Gerencia General mediante oficio de referencia GG-958-2026 de fecha 16 de junio del 2026 avala y eleva a conocimiento del Comité Integral de Estrategia y aprobación de la Junta Directiva la actualización del Manual de Clases de RACSA. -----
- j) El Comité Integral de Estrategia en la sesión ordinaria número 41 del 24 de junio del 2026 analizó este tema y por medio del oficio de referencia JD-CIE-28-2026 recomienda acoger la propuesta en los términos planteados por la Administración, sujeto a revisiones anuales que le permita a la empresa disponer de un manual actualizado, con los elementos necesarios para el establecimiento de las funciones, niveles de responsabilidades y logro de los objetivos empresariales. -----
- k) El artículo 107 del Estatuto de Personal de RACSA, establece que los ajustes que se realice al Manual de Clases debe aprobarlo la Junta Directiva. -----
- l) El artículo 32 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones número 8660, establece como una facultad de la Junta Directiva dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración. -----

Por tanto, acuerda:-----

- 1) Acoger la recomendación del Comité Integral de Estrategia y aprobar la actualización del Manual de Clases de RACSA, de conformidad con la propuesta presentada por la Gerencia General mediante oficio de referencia GG-958-2026 y como se lee a continuación: -----

Manual de Clases de RACSA -----

1. OBJETIVO -----

Establecer una estructura formal y estandarizada para la clasificación de los puestos de trabajo en RACSA, mediante la definición clara de las clases de puesto, sus propósitos generales, funciones críticas y requisitos, con el fin de

facilitar la gestión de talento humano, la planificación organizacional, y la toma de decisiones en materia de compensación, desarrollo profesional y movilidad interna. -----

2. ALCANCE -----

Este manual aplica a todas las clases de puestos existentes en RACSA, organizadas en cinco escalas ocupacionales: Ejecutiva, Comercial, Profesional, Técnica y Operativa Administrativa. Abarca desde los puestos de mayor nivel jerárquico hasta los operativos, incluyendo la descripción general de cada clase, sus responsabilidades clave y los requisitos asociados. -----

3. ABREVIATURAS -----

- **•ICE: Instituto Costarricense de Electricidad. -----**
- **•IPE: International Position Evaluation (Evaluación Internacional de Puestos). -----**
- **•RACSA: Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima. -----**
- **•SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones. -----**
- **•TICs: Tecnologías de Información y Comunicaciones. -----**

4. DEFINICIONES -----

Clase de Puesto: agrupación de cargos con funciones, responsabilidades y requisitos similares, independientemente de la Dependencia en la que se ubiquen.

Experiencia Laboral: cantidad y tipo de experiencia previa requerida para desempeñar adecuadamente el puesto. -----

Funciones y Responsabilidades Críticas: conjunto de tareas esenciales que debe ejecutar el puesto para cumplir con su propósito, contribuyendo a los objetivos estratégicos y operativos de la organización. -----

Nivel IPE: nivel o puntaje asignado al puesto según la metodología IPE, la cual mide el valor relativo del puesto en función de su impacto, complejidad y habilidades requeridas. -----

Propósito General: descripción resumida del objetivo principal del puesto y su

razón de ser dentro de la organización. -----

Puesto: cargo individual ocupado por una persona, que pertenece a una clase de puesto determinada. -----

Requisitos Académicos: nivel de formación educativa mínima necesaria para ocupar un puesto en una clase específica. -----

Requisitos Legales: condiciones establecidas por ley o normativas institucionales que deben cumplirse para el desempeño de ciertas funciones. -----

Sigla de la Clase: código alfanumérico asignado a cada clase de puesto con fines de identificación y sistematización. -----

5. RESPONSABILIDAD -----

Junta Directiva: -----

- Aprobar el Manual de Clases de RACSA y las actualizaciones o modificaciones que se le realicen. -----
- Gerencia General: -----
- Elevar a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva el Manual de Clases de RACSA. -----

Departamento de Talento Humano y Cultura: -----

- Realizar una revisión periódica de este documento para determinar si el mismo requiere modificaciones. -----

Direcciones / Auditoría Interna: -----

- Validar la información del Manual de Clases de RACSA referente a su Dependencia. -----

Dirección Jurídica y Regulatoria: -----

- Revisar y brindar el visto bueno a la propuesta y actualizaciones o modificaciones del Manual de Clases de RACSA, según su ámbito de competencia. -----

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. -----

- Revisar la inclusión, modificación, control de cambios y aprobaciones que se le realicen al documento. -----

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA -----

- Estrategia Corporativa Grupo ICE 2023-2027. -----
- Estrategia Empresarial de RACSA. -----
- Ley N°8292, Ley General de Control Interno. -----

7.MANUAL DE CLASES DE RACSA -----

7.1 Escala Ejecutiva -----

1. Gerente General

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Gerente General</i>
<i>Escala</i>	<i>Ejecutiva</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>GERE</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>63</i>

a. Propósito General: -----

Planificar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar la Estrategia Empresarial, el cumplimiento de los lineamientos impartidos por la Junta Directiva y el Grupo ICE, por medio de la organización y desarrollo de la Empresa, impulsando sinergias, alianzas y el desarrollo de nuevos negocios para asegurar la competitividad, la rentabilidad y el logro de los objetivos de la Empresa. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

- Planificar, ejecutar y controlar la elaboración y ejecución de la Estrategia Empresarial de RACSA, coordinando con las Direcciones las acciones relacionadas con los planes operativos, mediante la emisión de directrices, planes, programas y proyectos, necesarios para el alcance de los objetivos estratégicos y en alineamiento a la estrategia empresarial y del Grupo ICE. -----

- Planificar, organizar, coordinar, negociar, integrar y optimizar el suministro y uso de los recursos de la empresa, para cumplir con las metas estratégicas de RACSA. -----
- Definir, aprobar, derogar, modificar y controlar las normativas, lineamientos y otros documentos oficiales de RACSA. -----
- Ejercer la rectoría en el ámbito de su competencia de acuerdo con la normativa interna vigente, con el fin cumplir con las metas empresariales. -----
- Planificar, coordinar y administrar los planes para el uso eficiente del espectro radioeléctrico y la incursión en nuevas tecnologías, de acuerdo con leyes, reglamentos, normativas, directrices, entre otros, que regulen las Telecomunicaciones. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto solicitadas por la Junta Directiva. -----
- Ejercer la representación judicial, extrajudicial o de ordenamiento jurídico de RACSA. -----
- Participar y representar los intereses de RACSA en los diferentes organismos de telecomunicaciones y/o cámaras que permitan fortalecer la visión estratégica de la empresa. -----
- Estar disponible cuando la empresa lo requiere, así como para desplazarse dentro y fuera del territorio nacional. -----
- c. Requisitos: -----
- Académicos: -----
 - Licenciatura Universitaria o Bachillerato con Maestría o grado académico superior, en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
 - Formación en Desarrollo Gerencial. -----
 - Nivel avanzado alto del idioma inglés (deseable o cuando el perfil

del puesto lo requiera). -----

- **Legales:** -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo. -----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- **Experiencia Laboral:** -----
 - Tener como mínimo 6 años de experiencia en puestos de Dirección y/o Gerencia de empresas. -----

2. Director -----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Director</i>
<i>Escala</i>	<i>Ejecutiva</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>DIR</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>60</i>

a. Propósito General:-----

Planificar, dirigir, coordinar y controlar la implementación de estrategias, proyectos, procesos y servicios en el ámbito bajo su responsabilidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el plan táctico, la sostenibilidad financiera, la innovación, la eficiencia operativa y la satisfacción de los clientes y aliados. El puesto responde a las directrices de la Gerencia General y la Estrategia Empresarial de RACSA, garantizando la continuidad del negocio, la generación de ingresos y la competitividad de la empresa en el mercado. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Planificar, dirigir, coordinar y controlar la formulación e implementación de los planes estratégicos, operativos y de negocio de la Dirección a su cargo, alineados con la Estrategia Empresarial de RACSA. -----
- Administrar eficientemente los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales bajo su responsabilidad, asegurando el

cumplimiento de las políticas institucionales, normativas internas,
legales y regulatorias aplicables. -----

- Impulsar la innovación y la transformación en proyectos, productos, servicios y procesos, identificando oportunidades de negocio y tendencias tecnológicas que fortalezcan la competitividad de RACSA.
- Supervisar y controlar el desempeño de las Áreas y Departamentos a su cargo, mediante la definición, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión, promoviendo la calidad, la eficiencia y la mejora continua.-----
- Velar por la gestión de riesgos y el control interno, estableciendo mecanismos que aseguren la continuidad del negocio, la sostenibilidad financiera y la mitigación de impactos operativos o reputacionales.-----
- Representar a la Dirección en comités, proyectos, instancias corporativas, foros y reuniones internas o externas, velando por la defensa de los intereses institucionales y el cumplimiento de las directrices de la Gerencia General y de la Junta Directiva.-----
- Atender las órdenes y requerimientos de entes reguladores, auditores internos y externos, órganos corporativos, según las responsabilidades establecidas en la normativa aplicable. -----
- Garantizar el cumplimiento de lo establecido en acuerdos o contratos con socios estratégicos, clientes y proveedores. -----
- Promover la cultura organizacional y el desarrollo de talento, asegurando un clima laboral positivo y la preparación de las capacidades requeridas para el cumplimiento de los objetivos empresariales.-----
- Asegurar el cumplimiento de los resultados financieros y operativos de la Dirección, mediante la planificación, control y evaluación de

proyectos, servicios y presupuestos asignados. -----

- Generar informes técnicos y estratégicos requeridos por la Gerencia General, la Junta Directiva y los órganos de control, sobre el desempeño de la Dirección y el cumplimiento de metas establecidas. -

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----

- Licenciatura Universitaria o Bachillerato con Maestría, en la especialidad definida en el perfil de puesto. -----
- Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----

- Legales: -----

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
- Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.

- Experiencia Laboral: -----

- Tener como mínimo de 4 a 6 años de experiencia en puestos de Dirección o Jefatura. -----

3. Director(a) Jurídica y Regulatoria -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Director Jurídica y Regulatoria</i>
<i>Escala</i>	<i>Ejecutiva</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>DJR</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>60</i>

a. Propósito General:-----

Planificar, dirigir, coordinar, controlar, asesorar y representar jurídicamente a la Empresa en los diferentes actos jurídicos concernientes a materia comercial, corporativa, negocios, laboral, tributaria, notarial, regulatoria, municipal, entre otras ramas del derecho afines a sus competencias, así como emitir criterio jurídico respecto a cualquier proceso, legal y/o jurídico, tanto para asuntos

internos como externos, con el objetivo de que las actuaciones de la empresa se encuentren apegadas al ordenamiento jurídico a fin de mitigar los riesgos que conllevan la toma de decisiones y brindar oportunamente el soporte que el negocio requiere. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Planear, organizar, dirigir, coordinar el desarrollo de las labores técnicas, administrativas, de servicio, especializadas y profesionales de la Dirección Jurídica y Regulatoria, con el fin de que todas las actuaciones se encuentren ajustadas a lo que en derecho corresponde para toma de decisiones con respaldo en el ordenamiento jurídico. ----
- Representar judicialmente y extrajudicial de la empresa en procedimientos administrativos y procesos judiciales en que la misma actúa como parte actora o demandada.-----
- Participar desde su ámbito de acción y cuando corresponda en la elaboración y/o revisión de la normativa interna y externa que requiera la Empresa, con el fin de que estas estén alineadas a la estrategia empresarial y coordinar con la División Jurídica del Grupo ICE, para emitir criterios jurídicos que tengan connotación Corporativa. -----
- Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados a la empresa y la Dirección Jurídica y Regulatoria bajo su responsabilidad. -----
- Participar en representación de RACSA en diversas comisiones a nivel de la empresa, y la corporación, incluyendo la Cámara de Infocomunicaciones. -----
- Verificar los cambios o tendencias relevantes que pueden afectar el entorno legal y regulatorio de RACSA. -----
- Dar visto bueno a los documentos para aprobación de la Gerencia

General.-----

c. Requisitos: -----

• Académicos: -----

- Licenciatura Universitaria en Derecho o grado académico superior, en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
- Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----

• Legales: -----

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
- Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.

• Experiencia Laboral: -----

- Tener como mínimo 3 años de experiencia en puestos de Dirección, Jefatura o Coordinación, o Supervisión directa o indirecta de personal, así como la verificación y revisión de labores. -----
- Tener como mínimo 5 años de experiencia en puestos de Abogado y/o Notario. -----

4. Auditor Interno -----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Auditor Interno</i>
<i>Escala</i>	<i>Ejecutiva</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>AUIN</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>60</i>

a. Propósito General:-----

Planificar, organizar, dirigir, y controlar la gestión de la Unidad de Auditoría Interna de RACSA, así como asesorar a la Junta Directiva, para coadyuvar en el logro los objetivos empresariales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional de los diferentes enfoques de fiscalización, con el propósito de evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de

los procesos de dirección, de acuerdo con los procedimientos, directrices, normas y reglamentos vigentes. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Planificar, organizar, dirigir, supervisar, coordinar, controlar y evaluar a nivel estratégico, gerencial y operativo, los procesos técnicos y administrativos de la Auditoría Interna de la empresa, de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico vigente. -----
- Dirigir la verificación del cumplimiento de la aplicación de las medidas de control interno, por parte de la Administración Activa de acuerdo con Ley General de Control Interno, en los casos de desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros y examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos en esas unidades desconcentradas. -----
- Asesorar y alertar al Jerarca y otros órganos colegiados internos como externos a la Empresa, sobre aspectos de su competencia en el campo de la Auditoría Interna. -----
- Comunicar los resultados de los servicios de la Auditoría Interna de RACSA: Informes de Control Interno, advertencias o servicios preventivos, Asesorías, Relaciones de Hechos a los responsables de tomar las acciones correctivas pertinentes. -----
- Dirigir la formulación, actualización e implementación de políticas, directrices, disposiciones, lineamientos, reglamentos, normas, manuales, instructivos y otros instrumentos técnicos relativos al funcionamiento de la Auditoría Interna, con el propósito de establecer con precisión y claridad los objetivos, indicadores de medición, metodologías, sistemas, procedimientos y procesos de trabajo que garanticen la aplicación de criterios uniformes y de calidad en la ejecución de las labores en Auditoría y en las relaciones con clientes

internos y externos, ajustados a la normativa jurídica y técnica vigente.

- Dirigir el proceso de implementación de las recomendaciones derivadas de Autoevaluación Anual de la Calidad de la Auditoría Interna. -----
- Dirigir, coordinar y evaluar el desarrollo del talento humano, y la gestión de los recursos tecnológicos, financieros y materiales, necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados a la Unidad bajo su responsabilidad.-----
- c. Requisitos: -----
- Académicos: -----
 - Licenciatura Universitaria en la especialidad de Contaduría Pública, Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública o Contabilidad.-----
 - Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 5 años de experiencia en puestos de Auditor Fiscalizador, Subauditor o Supervisor de Auditoría, en Auditoría Interna del Sector Público o Sector Privado, preferiblemente en empresas de Telecomunicaciones. -----
 - Debe haber supervisado auditores profesionales. -----

5. Jefe de Departamento -----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Jefe de Departamento</i>
<i>Escala</i>	<i>Ejecutiva</i>

<i>Sigla de la Clase</i>	<i>JEDE</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>56</i>

a. Propósito General:-----

Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades del departamento bajo su responsabilidad, asegurando la correcta ejecución de los planes operativos, en alineación con la estrategia corporativa y los lineamientos de la Dirección, así como garantizar la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad en la prestación de los servicios y el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable.

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

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

- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Disponibilidad cuando la empresa lo requiere, así como para desplazarse dentro y fuera del territorio nacional. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----
- c. Requisitos: -----
- Académicos: -----
 - Licenciatura Universitaria, Bachillerato con Maestría o Bachillerato Universitario con certificación profesional especializada, en la especialidad definida en el perfil del puesto.-----
 - Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 3 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----
 - Tener como mínimo 2 años de experiencia en puestos de Dirección, Coordinación de Proyectos y/o Procesos, o Supervisión directa o indirecta de personal, así como la verificación y revisión de labores.

6. Secretario de Junta Directiva -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Secretario de Junta Directiva</i>
<i>Escala</i>	<i>Ejecutiva</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>SEJD</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>56</i>

- a. Propósito General:-----

Planificar, coordinar, controlar, organizar y asesorar en el diseño, desarrollo y ejecución de los procesos administrativos asociados a la Secretaría de Junta Directiva. Del desempeño eficaz y eficiente de las labores depende la gestión estratégica empresarial, en función de los asuntos tratados por la Asamblea de Accionistas, el Comité de Vigilancia, la Junta Directiva y sus Comités de Apoyo, y la Comisión de Adquisiciones, para la consecución de las metas y objetivos empresariales. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Planificar, dirigir, coordinar y ejecutar las actividades profesionales, especializadas, técnicas, administrativas y de asesoría del departamento a cargo, en cumplimiento a las directrices, políticas y estratégicas definidas a nivel empresarial y corporativo. Así como, ejecutar y dar seguimiento a los acuerdos y decisiones tomadas por los diferentes órganos colegiados. -----
- Planificar, dirigir, coordinar y controlar la elaboración y ejecución del plan anual operativo, del presupuesto del departamento, de los planes de trabajo, de los planes de desempeño, del plan de capacitación y plan de gestión de riesgos. Así como, definir para el departamento las metas, objetivos e indicadores de gestión, determinando los recursos necesarios para el cumplimiento de estos.-----
- Planificar, implementar y proponer en el departamento, los sistemas de trabajo, métodos y procedimientos necesarios para que las actividades se realicen de la forma eficaz y eficiente. -----
- Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas para el fortalecimiento del sistema de control interno empresarial, los entes de fiscalización, políticas corporativas e internas y proceso de autoevaluación de los órganos colegiados, con el propósito de dar cumplimiento a la normativa que le aplica a RACSA y fortalecer la

gestión empresarial. -----

- Asesorar a los miembros de los órganos colegiados sobre acuerdos tomados por los órganos colegiados, así como en temas administrativos y técnicos propios de la Dependencia a cargo. -----
- Dirigir, planificar, vigilar, asesorar, coordinar y controlar los procesos de la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, con el fin de cumplir con la implementación del Modelo de Gobierno Corporativo según lo establecido en las leyes y regulaciones pertinentes. -----
- Representar a la Junta Directiva u órganos colegiados en actos o eventos cuando así sea definido o asignado. -----
- Ejecutar las tareas y funciones que específicamente le encargue el Presidente de Junta Directiva o los órganos colegiados. -----
- Formalizar las vacaciones del Auditor Interno, del Gerente General, una vez aprobadas por la Presidencia de Junta Directiva. -----
- Supervisar el plan anual de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo. -----
- Participar en las sesiones de trabajo de los diferentes órganos colegiados.
- Asegurar y mantener la confidencialidad de los temas tratados en los órganos colegiados, así como los temas tratados en el departamento.
- Vigilar que se revise diariamente la herramienta de correspondencia empresarial, para atender los requerimientos solicitados. -----
- Mantener la información actualizada para la correcta gestión de la Secretaría de Junta Directiva. -----
- Realizar otras funciones que se le asignen por ley, reglamentos y el estatuto de personal. -----
- c. Requisitos: -----
- Académicos: -----

- Licenciatura Universitaria o Nivel Superior en Administración de Empresas o Derecho. -----
- Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 3 años en actividades afines al perfil del puesto.
 - Tener como mínimo 2 años de experiencia en puestos de Dirección, Coordinación de Proyectos y/o Procesos. -----

7.2 Escala Comercial-----

1. Administrador de Punto Comercial A -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Administrador de Punto Comercial A</i>
<i>Escala</i>	<i>Comercial</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>APCA</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>52</i>

a. Propósito General: -----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Supervisar y evaluar el talento humano asignado en la agencia a su cargo (de 13 personas o más), para la ejecución de los objetivos y

metas fijadas. -----

- Definir estándares de rendimiento que permitan evaluar el desempeño del punto comercial, estableciendo control sobre las metas; proponiendo mejoras y realizando los ajustes necesarios que permitan la atención permanente al logro de una excelencia en el servicio. -----
- Apoyar técnicamente con la experiencia en agencias, y mediante la revisión de casos comerciales en las reuniones de seguimiento efectuadas por la Región Comercial correspondiente con todos los Administradores de Punto Comercial que la componen, con el fin de definir las mejores estrategias comerciales a seguir. -----
- Aplicar los procedimientos y normas establecidos que garanticen la excelencia en el servicio y aseguren los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos. -----
- Organizar, implementar y supervisar la gestión de ingresos por ventas y retención en cada punto comercial. -----
- Desarrollar, controlar y dar seguimiento a las estrategias de venta en los diversos canales. -----
- Evaluar y proponer de manera proactiva con acciones que contribuyan al posicionamiento de la imagen y la penetración de mercado de los productos. -----
- Proponer e implementar enfoques innovadores para la gestión de ventas de cada punto comercial. -----
- Custodiar y llevar un control de todos los activos asignados al punto comercial, tanto por el ICE como por RACSA. -----
- Crear un plan para la mejora continua del servicio. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----
- c. Requisitos: -----
- Académicos: -----

- Bachillerato Universitario en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
- Nivel intermedio alto del idioma inglés. En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (avanzado), preferible C2 (avanzado alto). La remuneración en este caso debe ser un 10% adicional de salario definido para esta clase. -----
- Legales: -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo de 2 años de experiencia en puestos de supervisión de actividades profesionales en procesos de gestión comercial, ventas y/o servicio al cliente. -----

2. Asesor Comercial Senior -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Asesor Comercial Senior</i>
<i>Escala</i>	<i>Comercial</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>ACS</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>51</i>

a. Propósito General:-----

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

- b. **Funciones y Responsabilidades Críticas:**-----
- **Asesorar y ofrecer soluciones alternativas e integradas a los clientes de su cartera, en los servicios que brinda RACSA. -----**
 - **Determinar soluciones técnicas y/o tecnológicas para satisfacer las necesidades de las empresas, así como establecer los requerimientos prioritarios de conformidad con la infraestructura disponible, criterios técnicos, económicos y financieros. -----**
 - **Promocionar, comercializar, coordinar y controlar la venta de soluciones técnicas y/o tecnológicas, servicios, aplicaciones y facilidades; así como el proceso de implementación hasta la entrega y post venta del servicio. -----**
 - **Prospectar y levantar permanentemente nuevas oportunidades de negocios, tanto en clientes actuales como clientes nuevos, de acuerdo con los lineamientos y directrices de oferta de servicios dados por la empresa. -----**
 - **Coordinar y realizar demostraciones del uso de las facilidades tecnológicas y servicios de valor agregado, disponibles dentro y fuera de RACSA para lograr las ventas. -----**
 - **Identificar y diagnosticar la demanda del Sector y confrontar con la infraestructura disponible, con el fin de colaborar en la definición de las estrategias necesarias para atender el mercado actual y el potencial crecimiento. -----**
 - **Coordinar el desarrollo de estudios de factibilidad técnico, económico, financiero y legal para determinar el tipo de solución a utilizar por los clientes. -----**
 - **Realizar el proceso de negociación y cierre de venta con el cliente para cumplir con la meta de ventas establecida. -----**
 - **Realizar otras actividades afines al puesto. -----**

- c. **Requisitos:** -----
- **Académicos:** -----
 - **Bachillerato en Educación Media.**-----
 - **Nivel intermedio alto del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera).** -----
 - **Bachillerato Universitario (deseable).** -----
 - **Legales:** -----
 - **Licencia de conducir vigente.** -----
 - **Incorporación al Colegio Profesional respectivo (deseable).** -----
 - **Conocimientos:** -----
 - **Conocimiento amplio y demostrado sobre el mercado de las telecomunicaciones y las infocomunicaciones, tanto para la modalidad de reventa de soluciones, así como en los servicios administrados.** -----
 - **Dominio de Suite Office (Word, Excel, Power Point, etc.).** -----
 - **Procesos licitatorios.** -----
 - **Contratación pública.** -----
 - **Conectividad alámbrica, inalámbrica, fibra óptica, soluciones digitales entre otros.** -----
 - **Experiencia Laboral:** -----
 - **Tener como mínimo 4 años de experiencia en venta consultiva en tecnologías de información, telecomunicaciones y contratación administrativa, venta de soluciones/servicios al sector público y conocimiento aplicado en procesos licitatorios y en contratación pública.** -----
 - **Otros Requisitos:**-----
 - **Contar con vehículo propio.** -----
3. **Administrador de Punto Comercial B** -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Administrador de Punto Comercial B</i>
<i>Escala</i>	<i>Comercial</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>APCB</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>50</i>

a. Propósito General: -----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- **Supervisar y evaluar el talento humano asignado en la agencia a su cargo (de 6 a 12 personas), para la ejecución de los objetivos y metas fijadas. -----**
- **Definir estándares de rendimiento que permitan evaluar el desempeño del punto comercial, estableciendo control sobre las metas; proponiendo mejoras y realizando los ajustes necesarios que permitan la atención permanente al logro de una excelencia en el servicio. -----**
- **Apoyar técnicamente con la experiencia en agencias, y mediante la revisión de casos comerciales en las reuniones de seguimiento efectuadas por la Región Comercial correspondiente con todos los Administradores de Punto Comercial que la componen, con el fin de definir las mejores estrategias comerciales a seguir. -----**
- **Aplicar los procedimientos y normas establecidos que garanticen la excelencia en el servicio y aseguren los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos. -----**

- Organizar, implementar y supervisar la gestión de ingresos por ventas y retención en cada punto comercial. -----
- Desarrollar, controlar y dar seguimiento a las estrategias de venta en los diversos canales.-----
- Evaluar y proponer de manera proactiva con acciones que contribuyan al posicionamiento de la imagen y la penetración de mercado de los productos. -----
- Proponer e implementar enfoques innovadores para la gestión de ventas de cada punto comercial.-----
- Custodiar y llevar un control de todos los activos asignados al punto comercial, tanto por el ICE como por RACSA.-----
- Crear un plan para la mejora continua del servicio. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----
- c. Requisitos: -----
- Académicos:-----
 - Bachillerato Universitario en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
 - Nivel intermedio alto del idioma inglés En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (avanzado), preferible C2 (avanzado alto). La remuneración en este caso debe ser un 10% adicional de salario definido para esta clase. -----
- Legales: -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo de 2 años de experiencia en puestos de supervisión de actividades profesionales en procesos de gestión

comercial, ventas y/o servicio al cliente. -----

4. Administrador de Punto Comercial C-----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Administrador de Punto Comercial C</i>
<i>Escala</i>	<i>Comercial</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>APCC</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>49</i>

a. Propósito General:-----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Supervisar y evaluar el talento humano asignado en la agencia a su cargo (de 2 a 5 personas), para la ejecución de los objetivos y metas fijadas. -----
- Definir estándares de rendimiento que permitan evaluar el desempeño del punto comercial, estableciendo control sobre las metas; proponiendo mejoras y realizando los ajustes necesarios que permitan la atención permanente al logro de una excelencia en el servicio. -----
- Apoyar técnicamente con la experiencia en agencias, y mediante la revisión de casos comerciales en las reuniones de seguimiento efectuadas por la Región Comercial correspondiente con todos los Administradores de Punto Comercial que la componen, con el fin de definir las mejores estrategias comerciales a seguir. -----
- Aplicar los procedimientos y normas establecidos que garanticen la

excelencia en el servicio y aseguren los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos. -----

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

c. Requisitos: -----

•Académicos:-----

- Bachillerato Universitario en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
- Nivel intermedio alto del idioma inglés En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (avanzado), preferible C2 (avanzado alto). La remuneración en este caso debe ser un 10% adicional de salario definido para esta clase. -----

•Legales: -----

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo. -----
- Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera. -----

•Experiencia Laboral: -----

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

5. Asesor Comercial Junior -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Asesor Comercial Junior</i>
<i>Escala</i>	<i>Comercial</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>AC</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>49</i>

a. Propósito General:-----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Desarrollar, ejecutar planes de acción para cada cliente (asignado y/o nuevo) de acuerdo con el mercado y sus tendencias, para cumplir el proceso de venta y el presupuesto asignado de acuerdo con los objetivos comerciales.-----
- Visitar y asesorar a los clientes para ofrecer las distintas soluciones de acuerdo con el estudio previo realizado con el fin de satisfacer las necesidades y sus procesos de negocio mediante un proceso de venta consultiva. -----
- Realizar el proceso de negociación y cierre de venta con el cliente para cumplir con la meta de ventas establecida. -----
- Impulsar las ventas de la cartera de clientes en forma personalizada mediante la prospección, argumentación, manejo de objeciones y cierre de la venta. -----

- Promocionar servicios, productos a clientes potenciales con el fin de crear valor hacia el cliente.-----
- Administrar y desarrollar la cartera de clientes mediante la comercialización y asesoría de soluciones en TICs. -----
- Desarrollar relaciones con el cliente que permitan crear lealtad y fidelidad, así como orientarlo en sus consultas.-----
- Proponer mejoras en productos y servicios a partir de la oferta comercial en función de la experiencia del cliente. -----
- Gestionar el ciclo de ventas de la cartera de clientes del Estado y sus empresas.-----
- Prospección de clientes del mercado meta.-----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----
- c. Requisitos: -----
- Académicos: -----
 - Bachillerato en Educación Media.-----
 - Nivel intermedio alto del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
 - Bachillerato Universitario (deseable). -----
- Legales: -----
 - Licencia de conducir vigente. -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo (deseable). -----
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 2 años de experiencia en comercialización de productos o servicios en tecnologías de información y telecomunicaciones y ventas de soluciones/servicios al sector público. -----
- Otros Requisitos:-----
 - Contar con vehículo propio. -----

6. Supervisor de Punto Comercial-----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Supervisor de Punto Comercial</i>
<i>Escala</i>	<i>Comercial</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>SPC</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>47</i>

a. Propósito General: -----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Controlar el registro de la información y documentación generada de la recaudación, depósito y conciliación diaria de la gestión de ingresos en el canal de atención. -----
- Coordinar y ejecutar en conjunto con la jefatura del punto comercial todos los aspectos administrativos y operativos generales del punto de venta, con el fin de ofrecer continuamente un servicio de alta calidad a los clientes. -----
- Coordinar acciones con procesos que intervengan en los esfuerzos comerciales de venta y postventa, que garanticen de forma positiva la experiencia cliente. -----
- Asesorar y coordinar la atención personalizada a clientes prospectos/estratégicos, soluciones oportunas a reclamos, casos especiales relacionados con la atención, retención y fidelización del cliente. -----
- Asistir en la coordinación del talento humano del punto comercial, organización de actividades administrativas, comerciales u otras

requeridas para la óptima operación en el canal de atención. -----

- Retroalimentar al personal en cuanto a procesos de información y su debida ejecución a nivel de los sistemas corporativos, productos y servicios, con el objetivo de fortalecer el desarrollo de los Ejecutivos y mejorar continuamente su desempeño. -----
- Generar insumos de información relacionados con los procesos comerciales de venta y postventa en el canal de atención. -----
- Asistir al Administrador del Punto Comercial en todos los procesos relacionados con la administración del punto comercial. -----
- Asumir el rol del Administrador del Punto Comercial en caso de ausencia de éste. -----
- Controlar y dar seguimiento a la conciliación de inventarios de terminales. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto.

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----
 - o Bachillerato en Educación Media, Técnico Medio o Estudiante Universitario con al menos 30 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
 - o Nivel elemental del idioma inglés. En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (avanzado), preferible C2 (avanzado alto). La remuneración en este caso debe ser un 10% adicional de salario definido para esta clase. -----
- Legales: -----
 - o Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - o Tener como mínimo de 2 años de experiencia en puestos de

Supervisión o en puestos de Servicio al Cliente (Ejecutivo de Servicio al Cliente, Cajero o Vendedor, Agente).-----

7. Ejecutivo de Servicio al Cliente -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Ejecutivo de Servicio al Cliente</i>
<i>Escala</i>	<i>Comercial</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>EJSC</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>46</i>

a. Propósito General: -----

Atender, tramitar y formalizar las solicitudes y requerimientos de trámites, así como los servicios solicitados por los clientes que acuden a las agencias del Grupo ICE para la resolución de las necesidades y gestión de la relación comercial con el cliente, así como de la promoción, venta y asesoría de los diferentes servicios que presta RACSA en los canales establecidos. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

- Atender, orientar y resolver las necesidades de los clientes según la cadena de valor de comercialización, preventa, venta y postventa de servicios locales e internacionales. -----
- Analizar, asesorar y recomendar técnica y administrativamente al cliente la tecnología y otros, a utilizar de acuerdo con sus necesidades y según la factibilidad y cartera de servicios. -----
- Presentar soluciones al cliente, con el uso de las facilidades tecnológicas instaladas en los canales de ventas establecidos. -----
- Atender, tramitar y formalizar los requerimientos de los clientes relacionados con servicios del Grupo ICE, con el fin de garantizar un servicio eficiente e incrementar los niveles de satisfacción, de acuerdo con los procesos y políticas establecidas. -----
- Gestionar los ajustes de facturación que correspondan a los clientes

una vez realizada la revisión de cada caso en particular, para garantizar un cobro oportuno y efectivo de los servicios.-----

- Investigar y analizar la información que permita determinar la factibilidad técnica y de comercialización, sobre soluciones para satisfacer las solicitudes de los clientes en diversos servicios y la atracción de nuevos clientes. -----
- Retener y fidelizar a los clientes mediante relaciones que permitan crear lealtad y fidelidad, aplicando protocolos, normativas y políticas establecidas. -----
- Conocer, aplicar y mantenerse actualizado con respecto a las políticas, normas, reglamentos, procedimientos y protocolos comerciales del ICE y RACSA. -----
- Promocionar, comercializar y ejecutar la venta de los servicios y productos de la empresa. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----
 - Bachillerato en Educación Media.
 - Nivel elemental del idioma inglés. En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (avanzado), preferible C2 (avanzado alto). La remuneración en este caso debe ser un 10% adicional de salario definido para esta clase. -----
- Conocimientos: -----
 - Deseable: Tener conocimiento en Lengua de Señas Costarricenses (LESCO).-----
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 1 año de experiencia en puestos relacionados

con Servicio al Cliente, Recepcionista, Cajero o Vendedor.-----

8. Técnico de Soporte Comercial -----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Técnico de Soporte Comercial</i>
<i>Escala</i>	<i>Comercial</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>TESC</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>46</i>

a. Propósito General:-----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Solucionar incidencias de los sistemas transaccionales para la gestión comercial a los usuarios internos, a través de los diversos canales de atención establecidos. -----
- Asesorar y gestionar soluciones especializadas a las incidencias en las plataformas informáticas transaccionales para la gestión comercial de servicio al cliente institucional. -----
- Programar y/o generar los cambios en las cuentas de servicios de clientes existentes o de nuevo ingreso, e inclusive brindar el soporte logístico, analizando los requerimientos de estos; con la finalidad de cumplir oportuna y eficientemente con la puesta en marcha y mantenimiento de los servicios contratados.-----
- Dar seguimiento a las solicitudes de servicio, consultas técnico-comerciales e incidencias de los sistemas informáticos transaccionales para la gestión comercial hasta su resolución de acuerdo con los estándares de calidad de Tecnologías de Información.
- Analizar y resolver solicitudes de servicio, consultas técnico-comerciales y casos de incidencias en las plataformas informáticas

transaccionales para la gestión comercial de Servicio al Cliente, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos y niveles de atención según complejidad. -----

- Resolver las consultas, solicitudes y casos de reclamos de los clientes según su nivel de injerencia, con fundamento en los procedimientos y los compromisos establecidos en los contratos; con el fin de brindar los servicios de forma oportuna. -----
- Realizar las gestiones relacionadas con el control de la recaudación y posterior reintegro de las participaciones con terceros (Socios y Aliados Comerciales).-----
- Atender y brindar el respectivo seguimiento de consultas y requerimientos presentados tanto por clientes internos, Entidades Públicas, los Juzgados del Poder Judicial y Ente Regulador, entre otros. -----
- Efectuar el envío de los insumos para facturar los servicios a través de la plataforma de ICE. -----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----
- c. Requisitos: -----
- Académicos: -----
 - Bachillerato en Educación Media.-----
 - Nivel elemental del idioma inglés. En aquellos puntos comerciales donde se requiera la atención de clientes extranjeros, se requiere un nivel de inglés mínimo de C1 (avanzado), preferible C2 (avanzado alto). La remuneración en este caso debe ser un 10% adicional de salario definido para esta clase. -----
- Experiencia Laboral: -----

- Tener como mínimo 1 año de experiencia en puestos de Servicio al Cliente, Vendedor, Operador de Centro de Atención Telefónica, Cajero o Soporte Comercial.-----

7.3 Escala Profesional -----

1. Profesional de Negocio Táctico-----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Profesional de Negocio Táctico</i>
<i>Escala</i>	<i>Profesional</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>PNT</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>53</i>

a. Propósito General:-----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Coordinar y controlar el proceso a su cargo, y que se encuentre definido oficialmente dentro de la estructura de la empresa, para lograr la utilización óptima del tiempo programado en función del objetivo definido para cada proceso. -----
- Planificar, dirigir, desarrollar y coordinar acciones, planes, programas, proyectos alineados a las políticas y estrategias institucionales que impacten directamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio. -----
- Gestionar el desarrollo de los recursos a su cargo, para el cumplimiento de las actividades que impacten directamente el negocio. -----
- Coordinar y controlar la ejecución de actividades y estudios para el cumplimiento de las políticas, normativas vigentes. -----

- **Aplicar los mecanismos establecidos para verificar oportunamente el cumplimiento efectivo de las disposiciones internas de acatamiento obligatorio para la ejecución de estudios. -----**
- **Evaluar y dar seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas para el mejoramiento de proyectos, programas y/o procesos en su área de trabajo que impacten directamente el negocio. -----**
- **Promover, dirigir, coordinar y desarrollar acciones internas y externas tales como: estudios, proyectos, entre otros, que impacten directamente el negocio. -----**
- **Asesorar a la Administración Superior en el desarrollo de proyectos o programas que impacten directamente al negocio. -----**
- **Representar y participar en eventos relacionados con el sector público, Grupo ICE y la transformación digital. -----**
- **Asesorar mediante la emisión de recomendaciones a las diferentes áreas de la empresa de acuerdo con los resultados y/o hallazgos de los estudios. -----**
- **Elaborar y dirigir el plan de trabajo de los programas y proyectos asignados. -----**
- **Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados a la empresa y del proceso designado bajo su responsabilidad. -----**
- **Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----**
- **Realizar otras actividades afines al puesto. -----**
- c. **Requisitos: -----**
- **Académicos: -----**
 - **Licenciatura Universitaria, Bachillerato con Maestría o Bachillerato**

Universitario con certificación profesional especializada en la especialidad definida en el perfil del puesto.-----

- Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 4 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

2. Profesional de Soporte Táctico -----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Profesional de Soporte Táctico</i>
<i>Escala</i>	<i>Profesional</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>PST</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>52</i>

a. Propósito General:-----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Coordinar y controlar el proceso que este a su cargo, y que se encuentre definido oficialmente dentro de la estructura de la empresa, para lograr la utilización óptima del tiempo programado en función del objetivo definido para cada proceso. -----
- Planificar, dirigir, desarrollar y coordinar acciones, planes, programas, proyectos alineados a las políticas y estrategias institucionales que dan soporte para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del

negocio. -----

- Gestionar el desarrollo de los recursos a su cargo, para el cumplimiento de las actividades que impacten directamente el negocio. -----
- Coordinar y controlar la ejecución de actividades y estudios para el cumplimiento de las políticas, normativas vigentes, para el cumplimiento de actividades que soportan al negocio. -----
- Aplicar los mecanismos establecidos para verificar oportunamente el cumplimiento efectivo de las disposiciones internas de acatamiento obligatorio para la ejecución de estudios. -----
- Evaluar y dar seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas para el mejoramiento de proyectos, programas y/o procesos en su área de trabajo que dan soporte al negocio. -----
- Promover, dirigir, coordinar y desarrollar acciones internas y externas tales como: estudios, proyectos, entre otros, que soportan directamente el negocio.-----
- Asesorar a la Administración Superior en el desarrollo de proyectos o programas que dan soporte al negocio. -----
- Representar y participar en eventos relacionados con el sector público, Grupo ICE y la transformación digital. -----
- Asesorar mediante la emisión de recomendaciones a las diferentes áreas de la empresa de acuerdo con los resultados y/o hallazgos de los estudios. -----
- Elaborar y dirigir el plan de trabajo de los programas y proyectos asignados.-----
- Planificar y administrar los recursos tecnológicos, financieros y materiales necesarios para cumplir los objetivos y metas asignados a

la empresa y del proceso designado bajo su responsabilidad. -----

- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos: -----

•Académicos:-----

- Licenciatura Universitaria, Bachillerato con Maestría o Bachillerato Universitario con certificación profesional especializada en la especialidad definida en el perfil del puesto.-----
- Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----

•Legales: -----

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo. -----
- Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera. -----

•Experiencia Laboral: -----

- oTener como mínimo 4 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

3. Profesional de Negocio Especializado-----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Profesional de Negocio Especializado</i>
<i>Escala</i>	<i>Profesional</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>PNE</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>51</i>

a. Propósito General: -----

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

- b. **Funciones y Responsabilidades Críticas:-----**
- **Coordinar y controlar actividades internas y externas relacionadas con diseño, desarrollo e implementación en procesos, planes, programas y/o proyectos del ámbito empresarial que impacten directamente el negocio. -----**
 - **Coordinar y desarrollar estudios especiales y proyectos del proceso bajo su responsabilidad que impacten y mejoren directamente al negocio. -----**
 - **Asesorar integralmente en aspectos propios de su especialidad o área de trabajo que impacten directamente al negocio. -----**
 - **Promover, organizar y/o dirigir iniciativas innovadoras, que impactan la competitividad del negocio. -----**
 - **Administrar recursos para el desarrollo de planes, programas y/o proyectos de su área de trabajo que impacten directamente el negocio.**
 - **Administrar, controlar y/o planificar actividades relacionadas con la gestión del área, que impactan directamente el negocio.-----**
 - **Participar y colaborar en la coordinación y seguimiento a la planeación, dirección, organización y supervisión de las actividades de las Áreas específicas que componen el Departamento. -----**
 - **Diseñar soluciones, procesos técnicos, metodologías, instrumentos y herramientas y/o seguimiento a su implementación, según se requieran en su área de trabajo o especialidad, relacionadas directamente con el negocio. -----**
 - **Administrar recursos para el desarrollo de planes, programas y/o proyectos de su área de trabajo que impacten directamente el negocio.**
 - **Coordinar equipos de proyectos o programas de naturaleza técnica, profesional y/u operativa aplicando criterios profesionales de acuerdo con su especialidad y las necesidades de su área de trabajo que**

impacten directamente al negocio. -----

- Brindar soporte técnico a la Jefatura y otras Dependencias. -----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----
- c. Requisitos: -----
- Académicos: -----
 - Licenciatura Universitaria, Bachillerato con Maestría o Bachillerato Universitario con certificación profesional especializada en la especialidad definida en el perfil del puesto.-----
 - Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 3 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

4. Profesional de Soporte Especializado-----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Profesional de Soporte Especializado</i>
<i>Escala</i>	<i>Profesional</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>PSE</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>50</i>

a. Propósito General: -----

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

e implementación de planes, procesos, proyectos que soportan al negocio. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

- Coordinar y controlar actividades internas y externas relacionadas con diseño, desarrollo e implementación en procesos, planes, programas y/o proyectos del ámbito empresarial que soportan al negocio. -----
- Coordinar y desarrollar estudios especiales y proyectos del proceso bajo su responsabilidad que soportan al negocio, en áreas técnicas administrativas, contables, financieras, recursos humanos, proveeduría, auditoría, legal, procesos, entre otras. -----
- Asesorar integralmente en aspectos propios de su especialidad o área de trabajo que soporten al negocio. -----
- Promover, organizar y/o dirigir iniciativas innovadoras, que soporten la competitividad del negocio. -----
- Administrar recursos para el desarrollo de planes, programas y/o proyectos de su área de trabajo que soporte al negocio. -----
- Administrar, controlar y/o planificar actividades relacionadas con la gestión del área, que soportan al negocio. -----
- Participar y colaborar en la coordinación y seguimiento a la planeación, dirección, organización y supervisión de las actividades de las Áreas específicas que componen el Departamento. -----
- Diseñar soluciones, procesos técnicos, metodologías, instrumentos y herramientas y/o seguimiento a su implementación, según se requieran en su área de trabajo o especialidad, relacionadas directamente con el negocio. -----
- Administrar recursos para el desarrollo de planes, programas y/o proyectos de su área de trabajo que soportan al negocio. -----
- Coordinar equipos de proyectos o programas de naturaleza técnica, profesional y/u operativa aplicando criterios profesionales de acuerdo

con su especialidad y las necesidades de su área de trabajo que soportan directamente al negocio. -----

- Brindar soporte técnico a la Jefatura y otras Dependencias.-----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----
 - Licenciatura Universitaria, Bachillerato con Maestría o Bachillerato Universitario con certificación profesional especializada en la especialidad definida en el perfil del puesto.-----
 - Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- •Legales: -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - oTener como mínimo 3 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

5. Profesional de Negocio Senior -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Profesional de Negocio Senior</i>
<i>Escala</i>	<i>Profesional</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>PNSR</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>49</i>

a. Propósito General: -----

Desarrollo, coordinación, asesoría e implementación de soluciones integrales y/o actividades internas y externas relacionadas con su área de trabajo o especialidad

que impactan directamente el negocio. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

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

c. Requisitos: -----

- **•Académicos: -----**
 - Licenciatura Universitaria, Bachillerato con Maestría o Bachillerato Universitario con certificación profesional especializada en la especialidad definida en el perfil del puesto.-----
 - Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----

- **•Legales:** -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- **•Experiencia Laboral:** -----
 - Tener como mínimo 2 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

6. Profesional de Soporte Senior -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Profesional de Soporte Senior</i>
<i>Escala</i>	<i>Profesional</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>PSS</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>48</i>

a. Propósito General: -----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

- **Desarrollar, coordinar, ejecutar y controlar actividades internas y externas de procesos, programas y/o proyectos de expansión en su área de trabajo que soportan al negocio.** -----
- **Realizar estudios integrales que involucren la investigación, análisis y planteamiento de propuestas relacionados con su área de trabajo que soportan al negocio.**-----
- **Diseñar soluciones, procesos técnicos, metodologías, instrumentos y herramientas y/o seguimiento a su implementación, según se requieran en su área de trabajo o especialidad, relacionadas para soporte al negocio.** -----
- **Asesorar en temas de soporte al negocio según su especialidad o área**

de trabajo. -----

- Coordinar equipos de proyectos en áreas técnicas administrativas, contables, financieras, recursos humanos, proveeduría, auditoría, legal, procesos, entre otras. -----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto.

c. Requisitos: -----

• Académicos: -----

- Licenciatura Universitaria, Bachillerato con Maestría o Bachillerato Universitario con certificación profesional especializada en la especialidad definida en el perfil del puesto.-----
- Nivel avanzado del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----

• Legales: -----

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo.
- Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.

• Experiencia Laboral: -----

- Tener como mínimo 2 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

7. Profesional de Negocio Junior -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Profesional de Negocio Junior</i>
<i>Escala</i>	<i>Profesional</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>PNJR</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>47</i>

a. Propósito General: -----

Ejecución de actividades profesionales con autonomía de criterio, que involucren

el análisis sistemático y/o la normalización de procesos, programas, operaciones, proyectos y/o métodos de trabajo, relacionados con su área de trabajo impacten directamente al negocio. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

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

c. Requisitos:-----

- Académicos: -----
 - Bachillerato Universitario en la especialidad definida en el perfil del

puesto. -----

- Nivel intermedio alto del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

8. Profesional de Soporte Junior-----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Profesional de Soporte Junior</i>
<i>Escala</i>	<i>Profesional</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>PSJ</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>46</i>

a. Propósito General:-----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:-----

- Ejecutar actividades que involucren aplicación de criterio profesional en procesos, programas y/o proyectos relacionados con la especialidad o área de trabajo que soporten a la empresa. -----
- Investigar y proponer métodos que impulsen la mejora de los productos y/o servicios de su área de trabajo que soporten al negocio.
- Ejecutar actividades relacionadas con la normalización de procedimientos, normativas internas y externas, métodos de trabajo,

protocolos y/o sistemas aplicando criterio profesional y que soporten al negocio. -----

- Realizar actividades en comisiones y/o equipos interdisciplinarios en representación de su área de trabajo que soporten al negocio. -----
- Coordinar actividades y/o equipos de trabajo de naturaleza técnica y/o operativa aplicando criterios profesionales de acuerdo con su especialidad y las necesidades de su área de trabajo que soporten al negocio. -----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----
 - Bachillerato Universitario en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
 - Nivel intermedio alto del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Incorporación al Colegio Profesional respectivo.-----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

7.4 Escala Técnica -----

1. Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 4-----

Atributo	Detalle
Nombre de la Clase	Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 4

<i>Escala</i>	<i>Técnica</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>TETIC4</i>
<i>Nivel IPE</i>	46

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

- **Asesorar, administrar y coordinar en la planificación, diseño, programación, gestión y ejecución de obras en las plataformas de servicios de TICs para el soporte del negocio.** -----
- **Diseñar, especificar y coordinar la ejecución de protocolos de pruebas y de comunicación para la aceptación de interfaces e infraestructura de soporte para la elaboración de documentación técnica de redes de soporte del negocio.** -----
- **Inspeccionar y verificar la ejecución de obras por administración, contrato o por otros operadores sobre infraestructura RACSA.** -----
- **Analizar, inspeccionar, integrar y coordinar la puesta en marcha de la operación y el mantenimiento de equipos, plataformas de servicios y sistemas de TICs para el soporte del negocio.** -----
- **Administrar plataformas de gestión de servicios y elementos de red para el soporte del negocio.** -----
- **Coordinar y asesorar en la elaboración y ejecución del plan anual de adquisiciones y en el procedimiento de contratación administrativa.** --
- **Auditar la calidad de los servicios, equipos y sistemas de TICs para el**

soporte del negocio. -----

- **Desarrollar, dirigir y coordinar actividades a implementar en proyectos técnicos de nuevos sistemas, tecnologías, plataformas de servicios, mejoras y ampliaciones de los sistemas y plataformas de RACSA. -----**
- **Investigar, evaluar y recomendar mejores técnicas y/u operativas relacionadas con los sistemas y plataformas de RACSA. -----**
- **Participar y recomendar acciones para el crecimiento o migración del dimensionado de la red, a considerar en la planificación, programación, diseño, ejecución de las obras y proyectos asociados con los sistemas y plataformas de RACSA. -----**
- **Brindar capacitaciones y recomendaciones técnicas según su especialización, sobre equipos, sistemas y servicios de interconexión de comunicaciones; así como participar en grupos multidisciplinarios sobre proyectos del Plan Estratégico de la empresa. -----**
- **Suministrar y/o actualizar la información relacionada con planes de mejora, actualizaciones y configuración de dispositivos, topología física y lógica de las plataformas y sus servicios, con el fin de contar con una gestión del conocimiento actualizada. -----**
- **Configurar los sistemas de gestión de las redes y multiservicios de los sistemas y plataformas de RACSA. -----**
- **Configurar y ejercer la operación técnica incluyendo la programación de tareas de administración y monitoreo, control del acceso, revisión de bitácoras y solicitar cambios en la política de respaldos de todas las plataformas y servicios gestionados. -----**
- **Realizar los procesos administrativos internos para adquirir, mantener y prorrogar contratos de soporte y la administración de estos. -----**
- **Atender requerimientos específicos e informes de gestión requeridos por la Coordinación del Área y/o la Jefatura del Departamento.-----**

- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos: -----

- **Académicos: -----**
 - Bachillerato en Educación Media.-----
 - Técnico Medio o Especializado o estudiante universitario con al menos 60 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
 - Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- **Legales: -----**
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- **Experiencia Laboral: -----**
 - Tener como mínimo 3 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

2. Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 3-----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 3</i>
<i>Escala</i>	<i>Técnica</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>TETIC3</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>45</i>

a. Propósito General: -----

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

soporte del negocio y los sistemas de información de RACSA. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

- **Supervisar, coordinar y/o inspeccionar las actividades relacionadas con el cumplimiento del programa de obras en ejecución definidos por el área. -----**
- **Supervisar y coordinar las actividades de aceptación de obras sobre la infraestructura, pruebas, puesta en servicio, control de equipos, sistemas y servicios de TICs para el soporte del negocio y los sistemas de información de RACSA. -----**
- **Supervisar, coordinar, ejecutar la operación y el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de los equipos, servicios, sistemas y elementos de TICs para soporte del negocio y los sistemas de información del Centro de Datos. -----**
- **Administrar, actualizar y respaldar las bases de datos de sistemas y plataformas de software, hardware e infraestructura TICs para soporte del negocio y los sistemas de información de RACSA. -----**
- **Realizar recomendaciones para la adjudicación de infraestructura, así como la administración de contratos de bienes y servicios de TICs, relacionadas con el plan de adquisiciones. -----**
- **Controlar y dar seguimiento a los indicadores de los sistemas relacionados con el desempeño, calidad y seguridad de la red y sus elementos, redes de soporte de negocio, establecidos por RACSA y/o la SUTEL. -----**
- **Recomendar soluciones técnicas en las obras relacionadas con la infraestructura, equipos, sistemas, plataformas de TICs.-----**
- **Realizar y coordinar estudios de factibilidad para mejoras en la infraestructura, sistemas y plataformas de RACSA. -----**
- **Analizar, evaluar y elaborar la documentación técnica de los**

procedimientos o protocolos de pruebas de los equipos, sistemas de TICs. -----

- Analizar y gestionar infraestructura para potencializar los servicios de la cartera de clientes según el segmento de mercado. -----
- Supervisar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a los eventos técnicos de Centro de Gestión o en campo. -----
- Analizar, proponer y ejecutar soluciones integrales atípicas a clientes y servicios especiales. -----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----
 - Bachillerato en Educación Media.-----
 - Técnico Medio o estudiante universitario con al menos 30 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto.
 - Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 2 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto.

3. Técnico de Soporte 3

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Técnico de Soporte 3</i>
<i>Escala</i>	<i>Técnica</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>TECS3</i>

Nivel IPE	44
-----------	----

a. **Propósito General:** -----
Coordinación, supervisión y ejecución de actividades de soporte técnico para operar los procesos, proyectos, servicios, obras, infraestructuras y para brindar soluciones, así como, funciones de supervisión o soporte técnico administrativo, financiero o contable en las diferentes áreas de la empresa para garantizar la continuidad del negocio. -----

b. **Funciones y Responsabilidades Críticas:** -----

- **Coordinar y supervisar los procesos administrativos de las diferentes áreas, asimismo, elaborar, dar seguimiento y reportar los planes de trabajo, cronogramas y metas de los proyectos u operaciones, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos.** -----
- **Apoyar en la elaboración, control y seguimiento de presupuestos de proyectos, servicios y obras, verificando la correcta aplicación de los recursos financieros asignados, así como, realizar informes financieros periódicos sobre la ejecución presupuestaria y el uso de fondos, para la toma de decisiones estratégicas.** -----
- **Validar registros contables relacionados con los proyectos y operaciones asignadas, preparar conciliaciones, reportes y documentación contable necesaria para auditorías internas y externas asegurando que cumplan con las normas y políticas internas.** -----
- **Coordinar y supervisar la ejecución de actividades relacionadas con el diseño, reparación, calibración o ajustes de equipos, infraestructura y mejora de procesos.** -----
- **Brindar recomendaciones técnicas relacionadas con la adquisición de materiales, equipos y herramientas, sistemas de soporte, mejora de procesos, proyectos y procedimientos entre otros.** -----
- **Dar monitoreo y seguimiento a infraestructura, equipos, sistemas o**

plataformas de TICs. -----

- Dar el seguimiento de los contratos de bienes y servicios tercerizados e informar al responsable de estos. -----
- Habilitar el espacio requerido en las diferentes instalaciones, para realizar el correcto aprovisionamiento del equipo.-----
- Instalar equipos de plataforma y acceso en las diferentes instalaciones e infraestructuras de RACSA. -----
- Velar por la correcta operación de las plataformas de RACSA con base en las mejores prácticas con el fin de mantener las plataformas operativas de acuerdo con los lineamientos establecidos. -----
- Ejecutar las labores técnicas que se realizan en el área con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones. -----
- Participar de los procesos y etapas de un proyecto específico.-----
- Atender las tareas del proyecto siguiendo los lineamientos específicos según el rol establecido. -----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----
 - Bachillerato en Educación Media.-----
 - Técnico Medio o estudiante universitario con al menos 30 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
 - Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----

- Tener como mínimo 2 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

4. Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 2

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 2</i>
<i>Escala</i>	<i>Técnica</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>TETIC2</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>44</i>

a. Propósito General: -----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

- Realizar pruebas de equipos y recopilar información de parámetros para evaluar las necesidades y dimensionamiento de los sistemas y elementos de TICs para soporte del negocio y los sistemas de información del Centro de Datos. -----
- Operar y controlar el funcionamiento de las plataformas de software y hardware que soportan los sistemas, redes de soporte del negocio y los sistemas de información de la empresa. -----
- Controlar la seguridad, calidad y optimización de elementos de redes de soporte del negocio y los sistemas de información TICs de la empresa. -----
- Instalar, ampliar, desmontar y reubicar equipos, sistemas y elementos

de TICs de soporte del negocio y los sistemas de información de la empresa. -----

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

- Realizar otras actividades afines al puesto. -----
- c. Requisitos: -----
- Académicos: -----
 - Bachillerato en Educación Media, formación vocacional, Técnico Medio o estudiante universitario con al menos 30 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto.
 - Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

5. Técnico de Soporte 2 -----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Técnico de Soporte 2</i>
<i>Escala</i>	<i>Técnica</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>TECS2</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>43</i>

a. Propósito General: -----

Inspección, coordinación y ejecución de actividades especializadas en el área técnica, de campo, mediante la inspección, instalación, configuración, programación de programas de mantenimientos preventivos y correctivos, que aseguren las óptimas condiciones de funcionamiento de los equipos, servicios y de la empresa, así como, funciones de soporte administrativo o financiero especializadas en la atención de clientes, análisis básicos de datos, labores técnicas administrativas, financieras o contables para asegurar la continuidad del negocio. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

- **Elaborar y consolidar informes administrativos sobre el estado de los proyectos y servicios, identificando riesgos y proponiendo acciones de mejora para garantizar la continuidad del negocio, asimismo, dar seguimiento al cumplimiento de cronogramas y reportes de avance administrativo. -----**
- **Realizar análisis básicos de costos de los programas y servicios (materiales, proveedores, mano de obra indirecta), contribuyendo al control financiero del área, también, apoyar en la planificación, control y seguimiento de presupuestos relacionados con actividades de mantenimiento, atención de clientes y servicios administrativos. -----**
- **Registrar y validar la documentación contable vinculada a compras, contratos y servicios de soporte, preparar conciliaciones y reportes contables de soporte (facturación, órdenes de servicio, pagos a proveedores), facilitando auditorías y procesos de control interno. ----**
- **Instalar, categorizar y configurar los equipos electromecánicos y otros que se utilizan como soporte en procesos u obras de negocio. -----**
- **Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos electromecánicos y otros, así como en infraestructura, maquinaria pesada y vehículos. -----**
- **Analizar, elaborar, interpretar, calcular y modificar datos, gráficos o diagramas que se utilizan como soporte en procesos u obras del negocio. -----**
- **Construir estructuras diversas, piezas especializadas y otras, que sirven de insumos a otros procesos u obras. -----**
- **Realizar lecturas, inspecciones y/o pruebas en el campo entre otras, que se utilizan para la mejora de procesos y obras. -----**
- **Realizar actividades relacionadas con diseños, programas de trabajo,**

presupuestos y costos. -----

- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----
 - Bachillerato en Educación Media, formación vocacional, Técnico Medio o estudiante universitario con al menos 30 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
 - Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

6. Técnico de Tecnología de Información y Comunicaciones 1 -----

Atributo	Detalle
Nombre de la Clase	Técnico Tecnología de Información y Comunicaciones 1
Escala	Técnica
Sigla de la Clase	TETIC1
Nivel IPE	43

a. Propósito General: -----

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

Tecnología de Información y Comunicaciones. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

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

c. Requisitos: -----

- **•Académicos: -----**
 - Bachillerato en Educación Media, formación vocacional o Técnico Medio. -----
 - Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- **•Legales: -----**

- **Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera. -----**
- **•Experiencia Laboral: -----**
- **No requiere experiencia. -----**

7. Técnico de Soporte 1 -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Técnico de Soporte 1</i>
<i>Escala</i>	<i>Técnica</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>TECS1</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>42</i>

a. Propósito General: -----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

- **Analizar y tramitar las actividades de soporte administrativo y financiero, con el fin agilizar las solicitudes de requerimientos y realizar el registro de transacciones y la generación de informes. -----**
- **Recopilar y procesar información de naturaleza variada para la ejecución de los procesos administrativos, financieros, técnicos y/o comerciales. -----**
- **Apoyar el control del presupuesto del departamento durante el período anual de ejecución. -----**
- **Elaborar y modificar cuadros, diagramas, gráficos, planos, presupuestos, inventarios u otros, que se utilizan como soporte o insumo para diferentes procesos del negocio. -----**
- **Realizar actividades básicas de instalación, mantenimiento, manipulación y calibración de equipos en general. -----**

- Construir estructuras menores, piezas u otras, que sirven de insumos a procesos u obras. -----
- Remitir factibilidades técnicas analizando la información enviada y verificando que cumpla con lo requerido.-----
- Velar que se genere y presente la documentación necesaria dentro del proceso de gestión de cambios. -----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto.

c. Requisitos:-----

- Académicos: -----
 - Bachillerato en Educación Media, formación vocacional o Técnico Medio. -----
 - Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - No requiere experiencia. -----

7.5 Escala Operativa – Administrativa -----

1. Auxiliar de Administración Superior -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Auxiliar de Administración Superior</i>
<i>Escala</i>	<i>Operativa - Administrativa</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	AAS
<i>Nivel IPE</i>	44

a. Propósito General: -----

Análisis, coordinación y ejecución de actividades de soporte administrativo de

Junta Directiva, Presidencia de Junta Directiva, Direcciones, Auditoría y Gerencia General, atendiendo las necesidades específicas del cliente interno o externo.

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

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

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----
 - Bachillerato en Educación Media, formación vocacional, Técnico Medio o estudiante universitario.
 - Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----

- Tener como mínimo 2 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

2. Supervisor de Seguridad-----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Supervisor de Seguridad</i>
<i>Escala</i>	<i>Operativa - Administrativa</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>SUSE</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>44</i>

a. Propósito General: -----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas:

- Dirigir y coordinar actividades de protección en las que exista altos niveles de peligrosidad. -----
- Vigilar, observar y comprobar los puestos de vigilancia para corroborar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. -----
- Efectuar recorridos e inspecciones periódicas dentro de las instalaciones centrales, Telepuerto y cualquier otro edificio de la empresa con el fin de reportar cualquier irregularidad, con la finalidad de prevenir eventuales incidentes a sus superiores.-----
- Verificar el uso respectivo y correcto de la identificación como colaborador de RACSA, así como la vigilancia de entrada y salida de personas, materiales y equipos de la empresa, los requisitos de traslado de materiales y equipos según procedimientos establecidos, con el fin de prevenir hurtos y accidentes por el indebido manejo de

armas detectadas a los visitantes.-----

- Brindar información al público sobre la ubicación de edificios, oficinas y colaboradores, con la finalidad de proporcionar la respectiva orientación.-----
- Apoyar en la investigación, análisis, actualización y mantenimiento de las armas, uniformes y todo el equipo necesario para el cumplimiento de las funciones de seguridad y vigilancia, con el fin de responder adecuadamente a las funciones asignadas.-----
- Coordinar, analizar y atender en conjunto con las entidades Judiciales y Policiales los incidentes presentados en materia de seguridad. -----
- Coordinar las acciones de seguridad necesarias en actividades oficiales de RACSA como: actividades sociales, aniversarios, ferias; así como simulacros, situaciones de emergencia por hechos delictivos o fenómenos naturales. -----
- Supervisar y controlar los servicios de seguridad privada de RACSA.
- Coordinar y dar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la normativa de Seguridad empresarial de RACSA. -----
- Efectuar estudios de seguridad en la infraestructura y estudios operativos de los diferentes equipos en las instalaciones de RACSA.--
- Colaborar con la elaboración de turnos o roles de trabajo, determinando la ubicación física de los oficiales de seguridad privada, con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las labores.-----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera.-----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos:-----

- •Académicos: -----

- Educación General Básica.
- Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- •Legales: -----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
 - Carnet de portación de armas de fuego vigente. -----
- •Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 2 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

3. Técnico Administrativo -----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Técnico Administrativo</i>
<i>Escala</i>	<i>Operativa - Administrativa</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>TEAD</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>44</i>

- a. Propósito General: -----
- Análisis, inspección y ejecución de actividades técnicas administrativas especializadas en los campos de financiero contable, talento humano, riesgos laborales, logística, almacenes, proveeduría, auditoría o derecho. -----
- b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----
- Analizar, inspeccionar, controlar y ejecutar actividades técnico-administrativas en áreas de soporte empresarial. -----
 - Realizar estudios e informes según su área de trabajo o especialidad.
 - Realizar recomendaciones según su área de trabajo o especialidad para la toma de decisiones. -----
 - Asistir al Departamento en temas administrativos de acuerdo con los procedimientos para facilitar la gestión y tramitología correspondiente del Departamento. -----

- Recopilar información requerida de acuerdo con los requerimientos del Departamento o cualquier otra área consultante con el fin de dar respuesta oportuna. -----
- Recibir, gestionar y comunicar información y documentación referente al área de trabajo. -----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----
 - Bachillerato en Educación Media, formación vocacional, Técnico Medio o estudiante universitario con al menos 30 créditos aprobados en la especialidad definida en el perfil del puesto. -----
 - Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- Legales: -----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - Tener como mínimo 2 años de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

4. Asistente Administrativo -----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Asistente Administrativo</i>
<i>Escala</i>	<i>Operativa - Administrativa</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>ASAD</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>43</i>

a. Propósito General: -----

Asistir a su superior inmediato en labores administrativas de su área de

especialidad, de acuerdo con las políticas empresariales, con el fin de agilizar y brindar un mejor servicio a clientes internos y externos, dentro de un Departamento o unidad o proceso.-----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

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

- Recibir y tramitar los pagos y devoluciones en general, por concepto de productos y/o servicios. -----
- Analizar, tramitar, inspeccionar y dar seguimiento a requerimientos, información, casos y solicitudes de diferente naturaleza. -----
- Atender consultas de clientes internos y externos, por vía telefónica, electrónica o cualquier otro medio. -----
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos:-----

- **Académicos: -----**
 - Bachillerato en Educación Media, formación vocacional, Técnico Medio o estudiante universitario. -----
 - Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----
- **Legales: -----**
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- **Experiencia Laboral: -----**
 - Tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades afines al perfil del puesto. -----

5. Auxiliar Administrativo -----

Atributo	Detalle
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Auxiliar Administrativo</i>
<i>Escala</i>	<i>Operativa - Administrativa</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	<i>AUAD</i>
<i>Nivel IPE</i>	<i>42</i>

a. Propósito General: -----

Ejecución de actividades de soporte administrativo básico, en procesos y/o

actividades de las diferentes áreas de la empresa. -----

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

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

c. Requisitos: -----

• Académicos: -----

- Bachillerato en Educación Media. -----
- Nivel elemental del idioma inglés (deseable o cuando el perfil del puesto lo requiera). -----

•Legales: -----

- Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.

•Experiencia Laboral: -----

- No requiere experiencia. -----

6. Auxiliar de Servicios Generales -----

<i>Atributo</i>	<i>Detalle</i>
<i>Nombre de la Clase</i>	<i>Auxiliar de Servicios Generales</i>
<i>Escala</i>	<i>Operativa - Administrativa</i>
<i>Sigla de la Clase</i>	ASG
<i>Nivel IPE</i>	40

a. Propósito General: -----

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

b. Funciones y Responsabilidades Críticas: -----

- Ejecutar actividades misceláneas de diferentes bienes muebles e inmuebles de la empresa. -----
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los activos empresariales, suministros y materiales de los cuales debe velar por su adecuado funcionamiento. -----
- Retirar y distribuir documentos y/o valores a nivel interno y externo con el fin de brindar un servicio eficiente y oportuno a todas las dependencias de la empresa. -----
- Realizar las actividades correspondientes para el pago de servicios públicos u otros, concernientes a la empresa para evitar poner en

peligro la continuidad de las operaciones de la empresa. -----

- Recibir y cotejar suministros y materiales que ingresan a la empresa.
- Conducir vehículo automotor institucional cuando la actividad lo requiera. -----
- Realizar otras actividades afines al puesto. -----

c. Requisitos: -----

- Académicos: -----
 - Educación General Básica. -----
- Legales: -----
 - Licencia de conducir vigente cuando el perfil de puesto lo requiera.
- Experiencia Laboral: -----
 - No requiere experiencia. -----

- 2) Instruir a la Gerencia General para que realice las gestiones necesarias para la publicación de la actualización del Manual de Clases de RACSA en el Sistema de Gestión Documental Empresarial. -----
- 3) Instruir a la Gerencia General para que proceda con una revisión anual que le permita a la empresa disponer de un Manual de Clases actualizado, con los elementos necesarios para el establecimiento de las funciones, niveles de responsabilidades y logro de los objetivos empresariales. -----
- 4) Dejar sin efecto el documento denominado “Manual de Clases de RACSA”, aprobado en la sesión ordinaria número 2188, celebrada el 14 de agosto de 2018, el cual consta como anexo del documento de referencia DAF-406-2018, de fecha 27 de julio de 2018. -----
- 5) La implementación de este acuerdo es responsabilidad de la Gerencia General. -----

ARTÍCULO 6. ° Informe de ejecución de inversiones asociadas y no asociadas a proyectos al primer trimestre 2026. Estado plan anual de inversiones y sus modificaciones. Confidencial -----

La confidencialidad de este artículo se fundamenta en el extracto del acta, según se detalla a continuación: “La Administración advierte que contiene información derivada de documentos declarados confidenciales por el Consejo Directivo del ICE, por lo que se debe tomar las medidas de resguardo respectivas, según el siguiente detalle: -----

Sesión Número	Oficio	Plazo	Asunto
6535	0012-692-2022	7 años	Casos de Negocio 5G
6581	0012-478-2023	5 años	Estrategia Empresarial RACSA 2024-2027
6729	0012-173-2026	7 años	Centros de procesamiento de datos – IaaS Dirección General de Migración y Extranjería
6722	0012-043-2026	4 años	Plan Financiero 2026 Ajustado

ARTÍCULO 7. ° Comité Integral de Estrategia. Análisis de los Informes de Gestión del período 2025. Confidencial -----

La confidencialidad de este artículo se fundamenta en el extracto del acta, según se detalla a continuación: “La Administración advierte que el informe contiene algunos apartados declarados confidenciales por el Consejo Directivo del ICE por lo que se le debe dar el respectivo tratamiento, relacionados con el Programa General 5G y la solicitud de capitalización al ICE, a saber: -----

Sesión Número	Oficio	Plazo	Apartado
6595	0012-692-2022	7 años	Apartado 4.1.2. Inciso a); Apartado 4.3.1. Inciso c); Apartado 4.3.3. Inciso b), sobre el Programa General 5G
6720	0012-737-2026	4 años	Apartado 4.3.3., Inciso c) sobre la solicitud de capitalización al ICE

ARTÍCULO 8. ° Ley General de Contratación Pública en RACSA. Decreto Legislativo número 9986 análisis de impacto. Informe trimestral de seguimiento con corte a mayo del 2026 -----

El señor Rodolfo Corrales, indica: “Conforme al seguimiento que se le ha venido dando a este tema, para dar fiel cumplimiento a lo que dispone la Ley de Contratación Pública número 9986 y su análisis de impacto, según consta en las sesiones números: 2328, 2348, 2360, 2384, 2399, 2411, 2427, 2439, 2453, 2468, 2476, 2486, 2497, 2510, 2522, 2537, 2550, 2565, 2578 y 2592, la Gerencia General, por medio del oficio de referencia GG-969-2026 del 19 de junio del 2026, remite para conocimiento el informe trimestral de seguimiento de los planes de acción para atender los impactos de la Ley General de Contratación Pública número 9986, con corte a mayo del 2026. -----

En términos generales, se mantiene el nivel de cumplimiento global reportado en el trimestre anterior de 99,69 %. -----

Del plan para atender los riesgos identificados el informe determina como una acción en proceso la relacionada con la información del personal y su sucesión. Entre otros elementos se indican los siguientes: a) el módulo del SIP de Reclutamiento y Selección, aún no se encuentra en funcionamiento al 100 %; b) la base de datos para consultar calidades académicas y tablas de reemplazo se mantiene actualizada de forma manual al mes de mayo del 2026; c) se mantiene el programa de desarrollo de habilidades blandas para el personal de Agencias; d) se continua con el proceso de evaluación de los sucesores a nivel de Dirección, actualmente se confeccionan los planes de desarrollo; y e) se mantiene pendiente la inscripción en la plataforma e inicio del programa del personal identificado para el proceso. La fecha estimada de ejecución es el 31 de diciembre del 2026. -----

En virtud de lo anterior, propongo dar por recibido el informe e instruir a la Administración que considerando el tiempo que ha transcurrido para la implementación de este plan, conviene que analice si la acción que se encuentra clasificada “en proceso” es de orden administrativo-operativo y en el próximo informe presente una propuesta para que la misma sea atendida a ese nivel, sujeta a vigilancia y supervisión de la Gerencia General. Lo someto a votación”. -----

ACUERDO 8. El presidente, señor Rodolfo Corrales Herrera; la vicepresidenta,

señora Laura Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Ramírez Loría, están conforme con lo planteado, emiten su voto positivo sobre este tema, por tanto, acuerdan por unanimidad dar por recibido el informe e instruir a la Administración que considerando el tiempo que ha transcurrido para la implementación de este plan de acción, conviene que analice si la acción que se encuentra clasificada “en proceso” es de orden administrativo-operativo y en el próximo informe presente una propuesta para que la misma sea atendida a ese nivel, sujeta a vigilancia y supervisión de la Gerencia General. -----

CAPÍTULO IV ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA -----

ARTÍCULO 9. ° Comité Integral de Estrategia. Planificación periodo 2026. Ajuste. -

El señor Rodolfo Corrales, indica: *“El Comité Integral de Estrategia, mediante el oficio JD-CIE-27-2026, comunica el acuerdo tomado en la sesión número 42 celebrada el pasado 24 de junio, relacionado con una actualización de la planificación de las sesiones para el resto del presente año, la cual responde a ajustes de fecha planteados por la Administración. -----*

Esta Junta Directiva y los Comités de Apoyo, siempre han mostrado disposición para atender los asuntos empresariales, por lo que es importante reiterar a la Administración la importancia de revisar su planificación interna, que le permita a la empresa atender de manera oportuna los compromisos y en caso de que alguna fecha no se ajuste a la realidad empresarial, presente en plazo máximo de dos semanas una propuesta de modificación debidamente justificada. -----

En virtud de lo anterior, propongo trasladar la planificación a la Administración. -----

Lo someto a votación”. -----

ACUERDO 9. El presidente, señor Rodolfo Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Ramírez Loría, están conforme con lo planteado, emiten su voto positivo sobre este tema, por tanto,

acuerdan por unanimidad: -----

- 1) Dar por conocida la actualización de la planificación de las sesiones y temas a tratar para el segundo semestre del 2026, del Comité Integral de Estrategia.
- 2) Reiterar a la Administración la importancia de revisar su planificación interna, que le permita a la empresa atender de manera oportuna los compromisos y en caso de que alguna fecha no se ajuste a la realidad empresarial, presente en plazo máximo de dos semanas una propuesta de modificación debidamente justificada. -----
- 3) Se instruye a la Secretaría para que proceda de inmediato con la comunicación de este acuerdo. -----

CAPÍTULO V COMENTARIOS Y PROPOSICIONES -----

No hubo. -----

CAPÍTULO VI ASUNTOS INFORMATIVOS -----

El señor Rodolfo Corrales, indica: *“En asuntos informativos, tenemos un oficio sobre la obligatoriedad del disfrute de vacaciones del personal de RACSA durante el 6 al 10 de julio del presente año, según lo comunicado por el MIDEPLAN mediante el oficio CP-MIDEPLAN-0009-2026.* -----

Propongo dar por conocida la información.” -----

El presidente, señor Rodolfo Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Ramírez Loría, están de conformes con lo planteado y emiten su voto positivo sobre este tema, por tanto, resuelven por unanimidad dar por conocida la información. -----

El señor Rodolfo Corrales, concluye: *“Al ser las dieciocho con catorce minutos se levanta la sesión. Buenas noches y muchas gracias a todos”.* -----