



Hagamos el
futuro juntos

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

Gerencia General Dirección de Negocios		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paula Porras Aguilar/Grettel Babbar Salazar	Marco Meza Altamirano/Illiana Maria Rodriguez Quiros	Junta Directiva Sesión N°2513
Código: DN-RG-002	Versión: 00	Fecha: 25/10/2024

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. ABREVIATURAS	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. RESPONSABILIDAD	4
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	8
7. REGLAMENTO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS RACSA A TRAVÉS DE COMERCIALIZADORES EXTERNOS.....	8
7.1 CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES.....	8
7.2 CAPÍTULO II - DE LA INFORMACIÓN	9
7.3 CAPÍTULO III - REGISTRO DE COMERCIALIZADORES.....	10
7.4 CAPÍTULO IV - DE LA FORMALIZACIÓN.....	16
7.5 CAPÍTULO V - DEL PAGO DE COMISIONES	17
7.6 CAPÍTULO VI - APROVISIONAMIENTO DE RECURSOS.....	18
7.7 CAPÍTULO VII - DE LA EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	18
7.8 CAPÍTULO VIII - GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	19
7.9 CAPÍTULO IX - TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS.....	21
7.10 CAPÍTULO X - DISPOSICIONES FINALES	22

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. ABREVIATURAS

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

4. DEFINICIONES

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

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

Cliente: persona física o jurídica que recibe el servicio de RACSA a través del comercializador externo.

Comercialización: conjunto de acciones encaminadas a vender servicios de RACSA al cliente final.

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

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

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

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

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

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

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

5. RESPONSABILIDAD

Junta Directiva:

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

Dirección de Negocios:

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

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

Administrador de Contrato de Comercializadores Externos (AC):

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

- Verificar que el comercializador se encuentre al día con el pago de las cuotas obrero-patronales, con la CCSS, impuestos nacionales e impuestos a las personas jurídicas, cuando corresponda y archivar dicho documento al expediente administrativo.
- Atender cualquier consulta contractual que surgiera durante el proceso de ejecución a su cargo.
- Participar en los procesos de análisis de las propuestas presentadas para preselección y selección según conveniencia comercial.
- Elaborar las ejecuciones de garantías, prórrogas en el plazo del contrato, suspensiones y adendas a los contratos, entre otras.
- Trasladar al Archivo Institucional los expedientes administrativos bajo su cargo, dentro del mes siguiente a la finalización de la relación contractual, a fin de que estos sean custodiados en el Archivo, de conformidad a los plazos reglamentarios definidos en esta materia. El expediente debe contener todos los actos que se realizaron durante la formalización y ejecución de la comercialización con externos.
- Gestionar el pago, y solicitar su aprobación, de las comisiones durante el período de vigencia de los respectivos contratos a ser reconocidos a los comercializadores.

Administrador del Registro de Comercializadores:

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

Comercializador:

- Cumplir con todas las obligaciones establecidas en este Reglamento y el contrato respectivo, así como las estrategias comerciales, operativas y legales del servicio de RACSA.
- Emitir la factura dirigida a RACSA con el cobro de las comisiones verdaderamente alcanzadas y las cuales deben contar con el visto bueno del AC según procesos de seguimiento y control a los resultados mensuales alcanzados por el comercializador y

los cálculos realizados por el Departamento de Aseguramiento Comercial a fin de prevenir rechazos a las facturas emitidas.

- Pagar los salarios con sus debidas obligaciones sociales de sus colaboradores sin que esto tenga relación alguna o directa con RACSA.
- No podrá sub-distribuir por medio de intermediarios la actividad propia asignada de comercialización, lo cual está prohibido de realizar con terceros.

Dirección Jurídica y Regulatoria:

- Brindar la asesoría y emitir criterio desde su ámbito de competencia cuando sea requerido.
- Revisar y otorgar el visto bueno respectivo a los contratos y adendas con comercializadores cuando aplique.
- Asesorar durante la etapa de ejecución contractual, según proceda, de conformidad con los requerimientos formulados.

Departamento de Control y Evaluación Financiera:

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

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

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

Líder de Servicio de Mercadeo:

- Capacitar y asesorar al Comercializador en aspectos como manejo de marca y condiciones de comercialización (precio, producto, promoción y plaza).
- Reportar al Administrador del Contrato los cambios o modificaciones en aspectos como manejo de marca y condiciones de comercialización (precio, producto, promoción y plaza).
- Realizar los planes de supervisión considerando los cierres efectivos de las oportunidades de venta y otros insumos solicitados al AC y preparar los informes respectivos.

- Dar seguimiento al cumplimiento de la gestión de ventas realizadas por el Comercializador y emitir recomendaciones a la Jefatura del Departamento de Gestión Comercial que permitan corregir brechas identificadas y gestionar mejoras al proceso.

Departamento de Aseguramiento Comercial:

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

Departamento de Estrategia e Innovación:

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

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

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

7.1 CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

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

Artículo 2. Orientación de la Relación Comercial. Toda relación de negocios con fines de comercialización de servicios deberá ser congruente con los objetivos estratégicos de

RACSA y estar orientada a fortalecer su estrategia competitiva y su participación relativa en el mercado.

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

7.2 CAPÍTULO II - DE LA INFORMACIÓN


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

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

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

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

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

	Reglamento para la Comercialización del Portafolio de Servicios RACSA a través de Comercializadores Externos		
	Código: DN-RG-002	Versión: 00	Página 10 de 22

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

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

7.3 CAPÍTULO III - REGISTRO DE COMERCIALIZADORES

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

Artículo 8. Custodia. El registro, constituye un elemento esencial para la preselección de los posibles Comercializadores y permitirá mantener actualizados los requisitos y las características que deben acreditar los interesados en comercializar el portafolio de servicios de RACSA. El registro debe mantenerse en formato digital por parte de la Dirección de Negocios y en la custodia del Administrador del Registro de Comercializadores.

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

Artículo 10. Criterios de Incorporación. Corresponderá al Administrador del Registro de Comercializadores mantener actualizado el listado de las personas jurídicas que se

encuentren acreditadas para formar parte de la Red de Comercializadores de RACSA. Para garantizar la idoneidad del potencial Comercializador, RACSA definirá mediante el pliego de condiciones o invitación que cumpla los siguientes criterios:

a. **Información General del Comercializador:** se refiere a datos tales como:

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

b. **Conocimiento y Experticia Técnica del Comercializador en el Servicio a Comercializar:** se refiere al conocimiento y experiencia en la comercialización de servicios de telecomunicaciones e infocomunicaciones, u otros servicios nuevos. Contempla, además, el estudio de la verificación de la experiencia comercial y

logística que tiene el Comercializador con sus propios clientes actuales o potenciales, el cual será parte del expediente digital del Comercializador y uno de los principales criterios de selección de Comercializadores.

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

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

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

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

- d. **Experiencia Comercial:** se refiere a la experiencia que haya tenido el Comercializador con el sector público y/o privado, para lo cual deberá presentar constancia documental de lo anterior.
- e. **Capacidad Logística:** se refiere a la estructura organizativa, logística y de recurso humano, necesaria para la ejecución de las responsabilidades del contrato, así como para la atención de los clientes.

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

Cuando RACSA requiera realizar incorporaciones al registro y segmentación de canales, podrá definir otros requisitos de incorporación, preselección y selección, según las necesidades del mercado y su estrategia comercial.

Artículo 12. Selección de Comercializadores. A fin de seleccionar los posibles Comercializadores, RACSA tomará en cuenta las evaluaciones establecidas en este Reglamento, así como criterios de oportunidad y conveniencia empresarial. Los criterios de selección del Comercializador estarán dados por la evaluación y estrategia comercial definida por RACSA.

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

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

CUADRO DE EVALUACIÓN

FACTOR	PUNTOS MAX.
<p>1. Certificados del personal profesional calificado en la tecnología a comercializar, así como en tecnologías de la información, además de experiencia en la comercialización de servicios en Costa Rica, por al menos 5 años y que se encuentren vigentes. Que disponga de al menos 2 recursos humanos capacitados en tecnología de infocomunicaciones y telecomunicaciones (asesores), con disponibilidad inmediata y con las habilidades para la penetración de mercado empresarial en servicios de telecomunicaciones. Elementos para considerar (Certificaciones en ventas, títulos universitarios, licencia B1, vehículos propios y capacitaciones varias en la tecnología a comercializar). (30, 20 o 10 puntos según cumplimiento de metodología de evaluación)</p>	30
<p>2. Entrevista personal de RACSA con el representante de la empresa interesada, así como los colaboradores definidos por este para determinar el nivel de conocimientos en los aspectos tecnológicos como: enlaces, enrutamiento, telefonía IP, plataformas, equipos de telefonía y colaboración red PSTN, virtualización, ciberseguridad, tecnologías en nube y cualquier otra tendencia tecnológica asociada a implementación de nuevos servicios. Dicha acción se realiza en compañía de la parte técnica de RACSA, finalizando con aplicación de consultas en la tecnología. Los encargados técnicos emitirán un criterio final según su experticia con los puntos resultados de la entrevista. (30, 20 o 10 puntos según cumplimiento de metodología de evaluación)</p>	30
<p>3. Capacidad financiera: contar con recursos financieros que le permitan garantizar la solvencia económica al negocio. (25, 10 o 5 puntos según cumplimiento de metodología de evaluación)</p>	25
<p>4. Certificaciones sobre talleres de ventas realizados con el personal a cargo, experiencia en coordinación de eventos tecnológicos, pruebas documentales en relación con las ventas del último año y comercialización de servicios empresariales de telecomunicaciones y/o tecnología que se pretende comercializar. (15, 10 o 5 puntos según cumplimiento de metodología de evaluación)</p>	15
<p>TOTAL DE PUNTOS</p>	100

Metodología de Evaluación

Factor 1 Evaluación.

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

Factor 2 Entrevista.

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

Factor 3 Capacidad Financiera.


- **Alta:** igual a 25 puntos, cuando cuente con solvencia económica y demuestre interés en el negocio con montos positivos en sus estados financieros, demuestre liquidez, rentabilidad y bajo endeudamiento.
- **Media:** igual a 10 puntos cuando la empresa muestre estados financieros bajos o cercanos a montos negativos.
- **Moderada:** igual a 5 puntos cuando su solvencia económica sea negativa.

Factor 4 Certificaciones.

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

Calificación Obtenida:

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

	Reglamento para la Comercialización del Portafolio de Servicios RACSA a través de Comercializadores Externos		
	Código: DN-RG-002	Versión: 00	Página 16 de 22

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

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

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

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

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

7.4 CAPÍTULO IV - DE LA FORMALIZACIÓN

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

- a. Objeto.
- b. Descripción
- c. Obligaciones de las partes que resulten aplicables al caso, como: aportes, suministro de material publicitario, licencias, sistemas, reconocimiento de gastos, pago de tributos, entre otros aspectos del negocio concreto.
- d. Vigencia del Contrato.
- e. Estimación del Contrato, la cual tendrá de base la meta económica de ventas que se defina tanto para productos como servicios, considerando la vigencia del Contrato.
- f. Multas y restricciones.
- g. Responsabilidad ante terceros.

- h. Resolución de controversias.
- i. Eximentes de responsabilidad.
- j. Relaciones laborales.
- k. Condiciones económicas.
- l. Condiciones de terminación.
- m. Confidencialidad de la relación.
- n. Administradores para cada una de las partes y lugar de notificaciones.
- o. Garantía de cumplimiento incluyendo vigencia y modo de ejecución.
- p. Modificaciones contractuales.
- q. Límite para la cesión.
- r. Legislación aplicable y jurisdicción.
- s. Otros, según recomendación de las Áreas competentes.
- t. Indicación de Anexos (si los hay).

7.5 CAPÍTULO V - DEL PAGO DE COMISIONES

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

RACSA realizará el pago de comisiones a los Comercializadores por venta de los servicios del portafolio, respetando las particularidades de los servicios ofrecidos.

La forma de cálculo y pago, así como el monto a reconocer se notificará, quedando definido en el contrato. No obstante, primeramente, deberá validarse con el Área de Ingresos – Recaudación y Gestión de Cobro que el cliente a quien se le vendió el servicio haya cancelado el mismo, para que posteriormente se active el proceso de pago de comisión al Comercializador.

RACSA se reserva el derecho de fijar, revisar, modificar, aumentar, disminuir o readecuar el monto de las comisiones, previa notificación escrita al comercializador, donde se indicará el plazo de aplicación.

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

Artículo 16. Sobre los Conflictos: Los conflictos o diferencias que pudieran derivarse de la comercialización del servicio se resolverán en una primera instancia mediante negociación entre los Administradores de Contratos de las partes. En caso de no resolverse por esta vía, se elevará a conocimiento de los suscribientes de los contratos y

	Reglamento para la Comercialización del Portafolio de Servicios RACSA a través de Comercializadores Externos		
	Código: DN-RG-002	Versión: 00	Página 18 de 22

en caso de no lograrse un acuerdo, podrá elevarse a las instancias judiciales correspondientes. RACSA tiene la potestad de solicitar al Comercializador que continúe con la venta del servicio hasta que finalice el plazo del contrato vigente, esto con el propósito de no afectar a los usuarios finales del servicio. Debe de estipularse en las facultades de RACSA en el contrato entre partes, esta potestad.

7.6 CAPÍTULO VI - APROVISIONAMIENTO DE RECURSOS

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

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

7.7 CAPÍTULO VII - DE LA EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN

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

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

Artículo 20. Evaluación de Desempeño de los Comercializadores. Los Comercializadores serán evaluados de acuerdo con el modelo de evaluación que la empresa defina en el contrato entre partes, cuyos resultados servirán de base para determinar la continuidad del contrato y la comisión asociada, pudiendo RACSA dar por

terminado el contrato cuando el desempeño sea deficiente, el Comercializador incurra en conductas reiteradas que desmejoren la comercialización, o realice prácticas desleales (cobros excesivos, generación de falsas expectativas, presentarse como empleado directo de RACSA, creación de documento falso de venta, daño a la marca, entre otras) . Lo anterior, no limita la posibilidad de RACSA de recurrir a la vía judicial en los casos que así lo considere.

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

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

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

7.8 CAPÍTULO VIII - GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

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

Artículo 23. Formas de Rendir la Garantía. La garantía de cumplimiento, podrá rendirse mediante depósito de bono de garantía de instituciones aseguradoras reconocidas en el país, por uno de los Bancos del Sistema Bancario Nacional o el Banco Popular y de Desarrollo Comunal; certificados de depósito a plazo, bonos del Estado o de sus instituciones, cheques certificados o de gerencia de un banco del Sistema Bancario Nacional; dinero en efectivo mediante depósito a la orden de un Banco del mismo

sistema, presentando la boleta respectiva o mediante depósito en RACSA. Asimismo, podrán rendirse por medios electrónicos, en aquellos casos en que la entidad lo autorice.

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

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

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

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

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

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

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

7.9 CAPÍTULO IX - TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS

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

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

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

Adicionalmente, RACSA está facultada para tomar cualquier acción necesaria dentro del marco de la legislación aplicable, para protección y satisfacción del servicio requerido, así como del interés público; de manera que en caso de reemplazo de alguno de los Comercializadores, bajo criterios de conveniencia, podrá elegir a uno o más de los otros disponibles, con el fin de que atiendan de manera temporal la necesidad del servicio, mientras concluya el proceso de selección del nuevo Comercializador, conforme se establece en el presente reglamento, para lo cual deberá formalizarse un contrato adicional.

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

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

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

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

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

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

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

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

7.10 CAPÍTULO X - DISPOSICIONES FINALES

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