



Hagamos el
futuro juntos

CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS COLABORADORES DE RACSA

Dirección Administrativa
Departamento de Talento Humano y Cultura

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jimena Zarate	Francisco Calvo/Illiana Rodríguez/ Patricia Chavarría	Junta Directiva Sesión N°2180
Código: DTHC-OD-001	Versión: 00	Fecha: 20/08/2021



Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. ABREVIATURAS	3
4. DEFINICIONES	3
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
6. CONSIDERACIONES:	5
CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	6
CAPÍTULO II. OBLIGACIONES DE LOS COLABORADORES	6
CAPÍTULO III. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES CON EXTERNOS.....	10
CAPÍTULO IV. DISPOSICIONES FINALES.....	11
7. REVISIÓN Y EVALUACIÓN.....	12

1. OBJETIVO

Establecer las normas de conducta ética que identifiquen a los colaboradores de Radiográfica Costarricense, S. A., en su actuar y que los caracterice por la transparencia, credibilidad y confianza, dentro y fuera de la Empresa.

2. ALCANCE

Este Código de Ética aplica a todos los colaboradores de RACSA y alcanza el comportamiento de los mismos 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.

4. DEFINICIONES

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

Conflicto de interés: conflicto entre las funciones designadas y los intereses privados del colaborador, mismo en el que tiene intereses de índole privado que podrían influir de manera inadecuada en la ejecución de sus funciones y el cumplimiento de sus obligaciones.

Compromiso: aplicación máxima de las capacidades para ejecutar todo lo que se ha encomendado. En la relación con clientes internos y externos se pone el mejor empeño para cumplir las promesas de servicio. El compromiso se ve más allá de la firma de un documento o contrato, es decir, cuando interviene dicha actitud, es porque se conocen las condiciones que se aceptan y las obligaciones que esto conlleva.

Confianza: el conocimiento aplicado, generando productos, procesos y servicios con alto valor agregado, para generar confianza en los clientes.

Corrupción: consiste en el abuso del poder para beneficio propio.



Creatividad: valor que permite cumplir sus labores con conciencia, en la plena medida del potencial y de las capacidades, reconociendo el rol determinante que está llamado a realizar en su diaria labor. Serán parte de las soluciones, usando 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 las demás personas trabajadoras.

Eficiencia: realizar las labores diarias teniendo pleno conocimiento y comprensión de cuál es el aporte de trabajo al logro de los resultados y objetivos de la organización. Las funciones propias de su cargo se deben desempeñar 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.

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.

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

Equidad: comprende un trato justo a todas las personas, dando a cada cual lo que le pertenece a partir del reconocimiento de las condiciones y las características específicas de cada una, por tanto, significa justicia, reconocimiento de la diversidad y eliminación de cualquier actitud o acción discriminatoria.

Excelencia: lograr resultados superiores mediante la implementación de mejores prácticas y comportamientos sobresalientes.

Igualdad: la 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.

Integridad: cualidad por la que una persona piensa, siente, habla y actúa de una sola manera, sin contradicciones, hipocresías ni dobleces. Es el atributo de una persona cabal,



a quien no le falta ninguna de las condiciones morales necesarias para un excelente desempeño personal y social. Conducta de rectitud, intachable, honrada y coherente en todos sus actos dando fe de su probidad manteniendo conductas y acciones que prevengan los conflictos de interés. En cualquier circunstancia deberá actuar de tal forma que su conducta genere y fortalezca la confianza de la colectividad sobre el desempeño de la Empresa.

Principios éticos: 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 los clientes y la sociedad.

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 institucionales que le son confiados por razón de su función. Repudiará y denunciará toda forma de corrupción.

Valores Empresariales: cualidades positivas para el desarrollo de actividades que rigen los comportamientos individuales y colectivos en el ámbito laboral y de negocios.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Código de Ética para los colaboradores de la Auditoría Interna de RACSA.
- Declaración de Principios éticos del ICE, CNFL y RACSA, publicado en la Gaceta N°170 del 5 de setiembre del 2009.
- Directriz D-2-2004 del 22-11-2004 de la CGR, publicada en el Diario Oficial La Gaceta 228 del 22-11-2004.
- Estatuto de Personal de RACSA.

6. CONSIDERACIONES:

- 6.1. RACSA de acuerdo con el artículo 13 de la Ley General de Control Interno, las Directrices Generales sobre Principios y Enunciados Éticos a observar por parte de los Jerarcas, Titulares Subordinados, Funcionarios de la Contraloría General de la República, Auditorías Internas y Servidores Públicos en General, así como las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2- 2009-CO-DFOE y sus reformas en los puntos 2.3, 2.3.1 señala que el Jerarca y los Titulares Subordinados deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos –entre otros- el Código de ética o similar.



- 6.2. La Gerencia General considera conveniente que RACSA cuente con un instrumento de este tipo que establezca en forma más precisa el marco de actuación de todo su personal con base en comportamientos apegados a sanos principios éticos considerando el marco ya establecido por la Corporación.
- 6.3. La Junta Directiva como Jerarca de RACSA en cumplimiento de la normativa promulga el presente Código de Ética con el fin de promover, interiorizar y fortalecer una cultura sustentada en la ética y los valores que reflejen la imagen de RACSA.
- 6.4. La Junta Directiva de RACSA de acuerdo con lo establecido en el artículo 188 del Código de Comercio y el numeral 6 del Reglamento de la Junta Directiva de RACSA es el órgano competente para aprobar el presente Código de Ética.

Por tanto, se emite el siguiente Código de Ética Empresarial:

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Alcance

Este Código de Ética aplica para todos los colaboradores de RACSA, independientemente del nivel jerárquico y de la naturaleza del contrato de trabajo.

Artículo 2. Principios y finalidad

La ética, la transparencia, la excelencia, así como el remozamiento de una serie de valores fundamentales de índole empresarial, como 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 para el resguardo de su imagen, reputación y la confianza de sus clientes respecto al buen desempeño y gestión de la Empresa.

CAPÍTULO II. OBLIGACIONES DE LOS COLABORADORES

Artículo 3. Deberes de los colaboradores

Son deberes de los colaboradores de la Empresa, los siguientes:

1. 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.



2. 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.

3. 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 podrá 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, artículo 140 inciso d).

4. 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.

5. 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.

6. Realizar su mejor esfuerzo y compromiso para cumplir a cabalidad con la misión, visión y valores empresariales de RACSA.

7. 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.

8. Reconocer el deber de cumplir las normas jurídicas y morales que rigen a la sociedad costarricense.

9. Conocer que sus actos no deberán privilegiar ni discriminar a ninguna persona.

10. Hacer el esfuerzo necesario que está a su alcance para resolver en tiempo, en forma y de manera positiva los conflictos que se generen en el desempeño de las funciones. En caso de que no lo logre por sus medios, deberá elevarlo a su jefatura inmediata con el fin de buscar una resolución adecuada y oportuna.

11. La gestión de cada colaborador deberá ser innovadora, efectiva, creativa y en



equipo, cuando corresponda, sin obviar la debida coordinación con su jefatura.

12. 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 la misma.

13. Administrar el tiempo y los recursos que le son encomendados para obtener el máximo aprovechamiento posible para una gestión de calidad.

14. 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.

Artículo 4. Prohibiciones

Se encuentra prohibido a los colaboradores de RACSA lo siguiente:

1. 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.
2. Condicionar el cumplimiento de sus funciones al otorgamiento de dádivas o beneficios para sí mismo o sus familiares.
3. Utilizar el poder jerárquico o político que ostente para beneficio propio o el de un particular.
4. Aprovechar su condición de trabajador de RACSA o los recursos empresariales que con motivo del trabajo tienen a su alcance, para hacer promoción política, religiosa, dogmática, o de otro tipo contrario a los intereses de la Empresa.
5. Utilizar para su provecho personal o de sus familiares por afinidad o consanguinidad hasta tercer grado de parentesco, las facilidades o los fondos públicos que la Empresa le brinda para cumplir con el trabajo, ni podrá utilizarlos para ejercer actividades comerciales propias o de terceros ajenos a RACSA.
6. Dictar actos o conocer asuntos con los cuales se beneficie él o algún familiar hasta el tercer grado de consanguinidad, afinidad o legal
7. Mal informar a compañeros para justificar atrasos o mala calidad en los servicios ofrecidos; asimismo, se abstendrá de promover su imagen o labor, atribuyéndose hechos, ideas o acciones que otros colaboradores hayan expuesto o desarrollado.



Por ninguna razón, el colaborador justificará 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.

8. En el ejercicio de las funciones, adelantar criterio o información sobre asuntos que se encuentren en trámite.

Artículo. 5. Deber de obediencia y sus límites

El colaborador de RACSA no podrá 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 podrá no suscribir el oficio, criterio, opinión, informe u otro y hará saber por escrito las razones de su discrepancia con respeto y cortesía.

Artículo 6. Conflicto de intereses

El conflicto de intereses se refiere a la afectación que se produce cuando la imparcialidad y correcta toma de decisiones podría verse o considerarse comprometida debido a la relación directa o indirecta con el interés personal del colaborador o cuando de alguna manera se beneficien o perjudiquen parientes hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad.

Para evitar este tipo de conflictos todos los colaboradores en el ejercicio de las funciones deben hacer prevalecer los intereses empresariales y públicos ante los intereses personales.

Todo colaborador debe proteger la independencia evitando cualquier posible conflicto de interés rechazando invitaciones, regalos y gratificaciones que puedan interpretarse como intentos para influir sobre la independencia e integridad del cualquier funcionario.

Cuando se identifiquen eventuales conflictos de intereses que afecten al personal o en perjuicio de la Empresa se deberá comunicar al superior inmediato a efecto de que ordene realizar una investigación para determinar la veracidad de la acusación y se tomen las acciones disciplinarias, civiles y/o penales que correspondan.

Artículo 7. Presentación personal

Todo colaborador debe velar para que su presentación personal sea adecuada y acorde con las actividades que realiza, de manera que debe tenerse presente que cada

funcionario 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 del mismo.

Artículo 8. Ambiente laboral

El personal de RACSA debe propiciar un ambiente laboral agradable, equitativo, de confianza y respeto.

Se mantendrá 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.

Artículo 9. Trabajo en Equipo

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 y objetivos corporativos y de la Empresa.

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.


CAPÍTULO III. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES CON EXTERNOS

Artículo 10. 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.

La Empresa y todo su personal cuidará de la seguridad e integridad física de los clientes que ingresen a sus instalaciones.

En la atención a los clientes de la Empresa, tanto personal como telefónicamente, los colaboradores se abstienen de practicar tertulias innecesarias, bromas y el lenguaje coloquial, descortés, imperativo o prepotente, tampoco utilizará lenguaje verbal o corporal descortés, insultante, difamatorio u obsceno, ni se realizarán adulaciones, insinuaciones, acciones o comentarios que puedan crear un clima de intimidación u ofensa. La mejor forma de atención al cliente es con el debido respeto.

	Código de Ética para los Colaboradores de RACSA	
	Código: DTHC-OD-001	Versión: 00

Se realizarán todas las actuaciones asignadas al puesto del trabajo, con vocación de servicio, haciendo uso de todo el conocimiento y capacidad física e intelectual, fundamentados en los principios de solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración con los clientes.

No se realizarán promesas falsas sobre los servicios que la Empresa realice.

RACSA se compromete a la revisión continua de sus procesos organizativos y operativos para mejorar la atención y el servicio a sus clientes.

Artículo 11. Compromisos con la comunidad

RACSA servirá a la sociedad proveyendo servicios de telecomunicaciones e infocomunicaciones que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía en general.

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.

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

Artículo 12. Inobservancia a las obligaciones

El incumplimiento de estas disposiciones, que incidan en el desempeño normal de las labores será instruido, evaluado y analizado, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Personal de RACSA y el Código de Trabajo.

CAPÍTULO IV. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 13. El presente Código de Ética y sus disposiciones no excluyen la facultad de RACSA, de aplicar otras normas jurídicas vigentes.

Artículo 14. Todo colaborador suscribirá una declaración de cumplimiento del Código de Ética Empresarial de RACSA, según el siguiente formato:

“DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL DE RACSA.

El suscrito _____ en mi condición de colaborador de RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A., declaro que conozco el Código de Ética de RACSA y asumo un compromiso personal de cumplimiento con la Empresa, haciendo todo a mi alcance para demostrar conductas acordes con dicho cuerpo normativo.

Soy consciente que el incumplimiento comprobado de estos compromisos, puede resultar en una falta sobre la que se aplicará lo estipulado en el Código de Trabajo y el Estatuto de Personal de RACSA, en lo que corresponda.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del año _____.

Firma: _____

Identificación: _____

c.c. Expediente de personal, Talento Humano”.

Artículo 15. Rige a partir de su publicación en la Intranet de la Empresa.

7. REVISIÓN Y EVALUACIÓN

Se debe realizar una revisión de forma anual por parte de la Gerencia General y las áreas involucradas.

Fecha Revisión	Nº de Revisión	Revisado por:	Comentarios