LIGIA MARGOTH CONEJO MONGE (FIRMA)
Firma Digital | Orb-e
Fecha: 06/07/2026 17:36:50 CST
Localización: Costa Rica

06 de julio del 2026
Ref.: JD-357-2026

Licenciado
José Mario Murillo Meléndez
Gerente General a.i

Asunto: Código de Ética para los colaboradores de RACSA. Actualización.

Para los efectos que corresponde, trasladamos el acuerdo tomado por la Junta Directiva en el artículo 4° de la sesión ordinaria número 2608, celebrada el 29 de junio del 2026, que textualmente dice:

"**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 Indebidos. 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 número 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". ----------**

Atentamente,

Junta Directiva

Firma digital

Licda. Ligia Conejo Monge
Secretaria

Auditoria Interna