

# Código de Ética



**CÓDIGO DE ÉTICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE HEREDIA S.A. APROBADO MEDIANTE EL  
ACUERDO JD-164-2020, DEL 21 DE SETIEMBRE DEL  
2020.**



# Código de Ética de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.

## 1. Presentación

El presente Código de Ética establece las pautas de comportamiento de los trabajadores y representantes de la Junta Directiva, de la **Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.**, que están obligados a cumplir dentro y fuera de empresa, en horario laboral o fuera del mismo.

## 2. Definiciones

Para aplicación del presente código se entenderá:

**Código de Ética:** Marco de referencia donde se señala el comportamiento de todos los trabajadores de la **Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.** Sin perjuicio de otra normativa aplicable a los funcionarios de la **ESPH, S.A.**

**Tribunal de Ética:** Encargado de recibir las denuncias que presentan los trabajadores, proveedores o clientes,

por presuntas faltas a la ética, en la que haya incurrido algún trabajador.

**Junta Directiva:** Autoridad superior de la **ESPH, S.A.**, que ejerce su gestión de manera colegiada.

**Gerencia y Subgerencia:** Máxima autoridad administrativa de la **ESPH, S.A.**

**Jefe:** Trabajador que tiene personal a cargo, responsable de un proceso rector o director de negocio, con autoridad para ordenar y tomar decisiones.

**Trabajador (a):** persona que realiza funciones dentro de la **ESPH, S.A.**, mediante un contrato laboral.

## 3. Finalidad

El Código de Ética tiene como fin regular las relaciones internas (funcionarios) y externas (clientes, comunidad

y proveedores), de los trabajadores de la **ESPH, S.A.** velando que sus actuaciones se encuentren apegadas a los principios y valores que rigen su función.

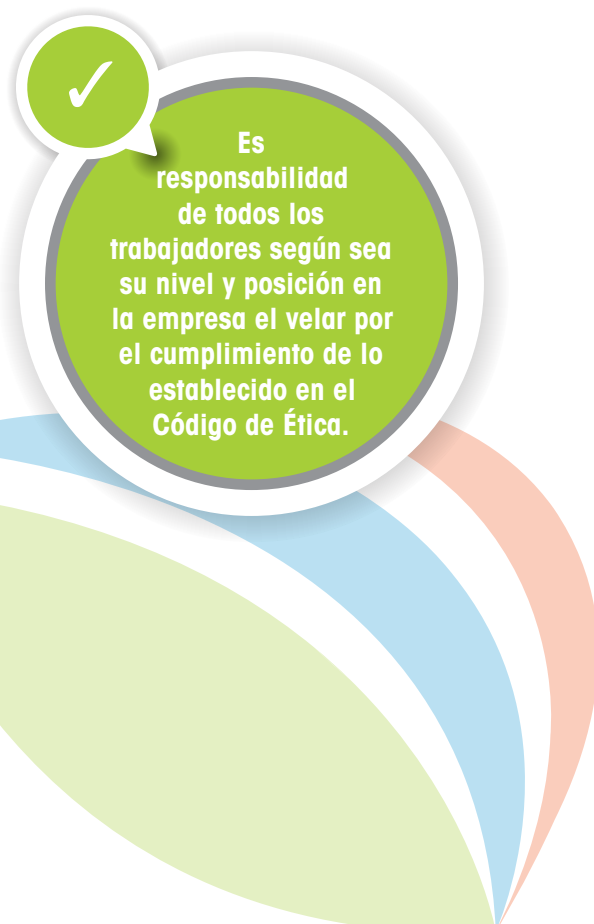
#### 4. Alcance y Obligatoriedad

El Código de Ética debe ser de conocimiento, aplicación y acatamiento de todos los miembros de la **ESPH, S.A.**, incluye representantes de la Junta Directiva, Gerencia, Subgerencia, Directores, Jefaturas y demás trabajadores.

Las actuaciones contrarias a las disposiciones de este código serán consideradas como faltas y su gravedad o persistencia son causa de amonestación, suspensión o despido, según lo indicado en el capítulo XVII del Reglamento Autónomo de Trabajo de la **ESPH, S.A.**

#### 5. Generalidades

La administración de la **ESPH, S.A.** garantizará a través de acciones concretas y efectivas, la no tolerancia a actuaciones que riñan contra lo establecido en este código.



## Capítulo N°1: Declaración de la Filosofía Empresarial

### Misión:

Somos una empresa que brinda servicios de calidad en el sector de agua, energía, saneamiento, infocomunicaciones y otros, que aporta valor y desarrollo a la sociedad mediante la mejora continua de su gestión.

### Visión:

Ser una empresa competitiva a nivel nacional por los servicios que brinda.

### Valores:

**Respeto:** Respetar a los demás en la forma de ser y pensar.

**Compromiso:** Dar lo mejor de mí en todo lo que hago.

**Responsabilidad:** Cumplir mis deberes en tiempo y con calidad.

**Solidaridad:** Promover el apoyo y cooperación entre los compañeros.

**Honestidad:** Actuar siempre con apego a la verdad.

## • Artículo 2: Tráfico de Influencias

Los trabajadores no se aprovecharán de su posición, ni utilizarán influencias personales en favor propio o de persona alguna, física o jurídica, para la contratación de personal, la adquisición de bienes o servicios, con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial ante cualquier situación.

## • Artículo 3: Conflictos de Intereses

- ▶ En el ejercicio de las funciones prevalecerá los intereses empresariales ante los Intereses personales, y el Interés público prevalecerá ante el interés empresarial.
- ▶ Se rechazará toda invitación, regalo o gratificación, que pueda interpretarse como intentos para influir sobre la independencia y honestidad de cualquier funcionario.
- ▶ Se evitarán relaciones y actos que impliquen un riesgo de corrupción o que puedan suscitar dudas razonables acerca de su objetividad e independencia.

- ▶ Cuando se den situaciones relevantes que podrían influenciar la objetividad en el cumplimiento de las labores, informar de inmediato a los superiores.
- ▶ No se utilizarán recursos o fondos públicos para la promoción de partidos políticos como campañas, tarjetas, anuncios, compra de obsequios, atenciones o invitaciones, para beneficio de personas o grupos específicos

## • Artículo 4: Favorecimiento Ilícito

- ▶ Evitar favorecerse indebidamente de personas con las que interactúan en relación de las funciones que ejercen.
- ▶ No sacar provecho de los servicios que presta la Empresa, ni de sus bienes, para beneficio propio, de familiares o amigos, directa o indirectamente.
- ▶ No aprovechará su cargo para solicitar o recibir de personas, físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, directa o indirectamente, colaboraciones para viajes, dinero u otras liberalidades semejantes, para beneficio propio o de un tercero.

- ▶ Se debe cumplir con lo señalado en el capítulo VII “De las Prohibiciones” del Manual de Compras de la **ESPH, S.A.**
- ▶ En relación con la contratación de familiares aplica lo señalado en los acuerdos de Junta Directiva JD-313-2012 y JD-258-2012 sobre el nombramiento de familiares en la **ESPH, S.A.**
- ▶ Se actuará con neutralidad política, como garantía de independencia frente a las influencias políticas que pudieran afectar el desempeño imparcial y objetivo de la responsabilidad de los funcionarios y la empresa.

### • **Artículo 5: Relaciones Externas**

- ▶ Mantener relaciones con clientes, proveedores, comunidades e instituciones, con amabilidad, respeto, honestidad, transparencia, igualdad, sin ningún tipo de discriminación.
- ▶ Los servicios se brindarán con calidad y continuidad, en cumplimiento de la Normativa interna de Servicio al Cliente, para dar una pronta respuesta y solución a las necesidades de nuestros clientes.

- ▶ No se permitirán acciones que se consideren como acoso sexual o callejero, en cumplimiento de la legislación vigente.
- ▶ Las contrataciones que realice la empresa con terceros debe apegarse a los principios y valores establecidos en el código de ética empresarial.

### • **Artículo 6: Relaciones Internas**

- ▶ Las relaciones entre compañeros se harán con el máximo respeto por los intereses y formas de ser y pensar de todas las personas.
- ▶ No se permitirán comentarios sarcásticos, destructivos, violatorios, ni discriminatorios de ningún tipo ya sea por género, sexo religión u otros, que afecten la Imagen o dañen la integridad de algún compañero (a).
- ▶ No se permitirán, acciones que se consideren como acoso ya sea laboral, sexual o callejero, en cumplimiento de la legislación vigente.

- ▶ El trabajador colaborará con la inducción para facilitar la adaptación a la empresa, del personal de nuevo ingreso.
- ▶ Habrá total colaboración entre compañeros en todas las tareas y especialmente con las que afectan el servicio integral que debe prestar la empresa.
- ▶ El trabajador que tiene personal a cargo, debe ejercer su autoridad y liderazgo basado en valores éticos y morales.

### • Artículo 7: Manejo de la Información

- ▶ La información recibida en el desempeño de las labores, se utilizará únicamente para las funciones que le competen, sin divulgar información que no corresponda, a terceros. Se exceptúa la atención a los entes fiscalizadores externos e internos y a las autoridades judiciales, debidamente acreditadas, en los cuales se deberá brindar toda la cooperación necesaria.
- ▶ En lo referente al uso y administración de la información, se debe de cumplir con la Normativa Interna que tiene relación con la Administración y Seguridad de la

Información considerando aspectos de confidencialidad, con excepción de aquellos documentos que están tipificados como públicos.

- ▶ Se debe cumplir con la Ley No. 8968, de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.

### • Artículo 8: Uso de Recursos

El trabajador administrará los recursos de la Empresa con responsabilidad y cuidado, como si fueran de su propiedad, cumpliendo con los principios de eficacia, economía y probidad, por tanto:

- ▶ Dará uso adecuado y racional a los equipos de trabajo, vehículos, herramientas, materiales, uniformes, instalaciones o cualquier otro activo de la **ESPH, S.A.**
- ▶ Implementará controles que garanticen la salvaguarda de los recursos, dados en custodia, reconociendo su naturaleza de bien empresarial.
- ▶ Usará el equipo de cómputo, internet y correo electrónico, según las Políticas y Normativas de Gestión de las Tecnologías de la Información de la **ESPH, S.A.**



- ▶ Para la gestión y administración de activos debe cumplir con las disposiciones del Manual de Normas Generales para el Control Activo Fijo de la **ESPH, S.A.**

## • Artículo 9: Compromisos Éticos

### 9.1 Trabajadores:

- ▶ Ser ejemplo de honestidad, transparencia, disciplina, respeto y comportamiento ético.
- ▶ Actuar con apego a la verdad y de buena fe.
- ▶ Ser puntual en sus obligaciones, respetando los horarios de reuniones, capacitaciones, eventos, dentro o fuera de la empresa, cuando sea invitado en representación de la misma.
- ▶ No aceptará regalos ni cualquier otro beneficio económico, de proveedores o clientes, se exceptúan artículos promocionales de bajo costo, como lapiceros, agendas y calendarios.
- ▶ No aprovechará su condición de trabajador, para promocionar sus servicios privados.
- ▶ No comprometerá a los compañeros para que den un trato preferencial a familiares, amigos u otros, actuando siempre bajo el principio de igualdad.
- ▶ Denunciará a compañeros cuya labor sea deficiente o su conducta sea reprochable y pueda dañar la imagen de la Empresa.
- ▶ Tendrá una conducta en favor del ambiente y dará cumplimiento a las Buenas Prácticas Ambientales, entre éstos, los programas de ahorro.
- ▶ En el tema de las incapacidades, el trabajador debe de cumplir con lo que establece el Reglamento para el otorgamiento de licencias o incapacidades del Beneficiario del Seguro de Salud.
- ▶ Conocer, entender y cumplir con las Directrices, Leyes, Políticas y Reglamentos Internos y externos, así como el ordenamiento jurídico en general.

## 9.2 Jefaturas:

- ▶ Ser ejemplo de honestidad, transparencia, disciplina, respeto y comportamiento ético.
- ▶ Propiciar un clima laboral positivo y colaborativo, fomentando el trabajo en equipo y así mantener buenas relaciones entre su personal.
- ▶ Ser objetivos y justos en las evaluaciones del desempeño de su personal a cargo, apegándose a la realidad de los hechos ofreciendo la debida retroalimentación cuando corresponda.
- ▶ Influir en su equipo de trabajo para que se logren los objetivos empresariales.
- ▶ Ejercer su autoridad con respeto y sin ningún acto de discriminación.
- ▶ Velar por el cumplimiento de las Directrices, Normativas y Reglamentos internos y externos. así como el ordenamiento jurídico en general.

## 9.3 Gerentes:

- ▶ Ser ejemplo de honestidad, transparencia, disciplina y respeto y comportamiento ético.
- ▶ Promover la transparencia y Rendición de cuentas.
- ▶ Promover una cultura organizacional basada en la ética procurando que la empresa cumpla con la visión, misión, valores y objetivos estratégicos.
- ▶ Evitar el tráfico de influencias.
- ▶ Garantizar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- ▶ Ejercer su autoridad con igualdad y respeto, sin ningún acto de discriminación.

## 9.4 Miembros de Junta Directiva:

- ▶ Ser ejemplo de honestidad, transparencia, disciplina, respeto y comportamiento ético.

- ▶ Actuar en apego al Código de Ética.
- ▶ Promover la transparencia y Rendición de cuentas.
- ▶ No intervenir en los procesos de decisiones administrativas.
- ▶ Actuar siempre en favor del interés público y del interés empresarial.
- ▶ Evitar el tráfico de influencias.
- ▶ No interactuar de manera personal con proveedores.

### • **Artículo 10: Compromiso de la Contraloría Empresarial**

- ▶ Los trabajadores de la Contraloría Empresarial deben ser ejemplo de honestidad, transparencia, disciplina, respeto y comportamiento ético.
- ▶ Los trabajadores de la Contraloría Empresarial, serán entes fiscalizadores y asesores de la gestión del Comité

Gestión de la Ética e informarán a la Junta Directiva, cuando no se estén cumpliendo los apartados del Código de Ética.

### • **Artículo 11: Sobre la Obligación de Denunciar**

- ▶ El trabajador tiene la responsabilidad de denunciar ante el Tribunal de Ética o la Contraloría Empresarial, cualquier situación anómala o presuntas faltas a la ética en la que incurra otro compañero, colaborador, o cualquier proveedor de la ESPH, con el fin de aplicar las medidas correctivas y disciplinarias que correspondan, según el caso.
- ▶ Las denuncias se presentan según lo establece el Procedimiento TEE-P-001(1) del Tribunal de Ética.
- ▶ Todo trabajador debe conocer, comprender y promover el cumplimiento del Código de Ética.
- ▶ El incumplimiento al presente Código, se considerará una falta de conducta y podrá ser sujeta a acciones disciplinarias.



 (506) 2562-ESPH  [info@esph-sa.com](mailto:info@esph-sa.com)  [www.esph-sa.com](http://www.esph-sa.com)