



CÓDIGO DE ÉTICA

CÓDIGO DE ÉTICA¹

CORREOS DE COSTA RICA S.A.

Aprobado: Acuerdo de Junta Directiva de Correos de Costa Rica S.A. con el Acuerdo #4682 de la Sesión Extra Ordinaria #935, celebrada el jueves 22 de enero del 2009

Costa Rica - 2009

¹ Basado en el Código de Ética de la Refinadora Costarricense de Petróleo

ÍNDICE

Presentación	2
Introducción	4
Objetivo	5
Alcance	5
Capítulo I	6
1. Misión y Visión	6
2. Principios y Valores Éticos	6
3. Declaración de Principios y Valores Éticos	7
3.1. Dimensión humana	7
3.2. Dimensión ciudadana	10
3.3. Dimensión laboral	11
Capítulo II	14
1. Código de Conducta Ética	14
1.1. Principios y valores éticos aplicados	14
2. Deberes éticos del colaborador y de la colaboradora	19
2.1. Deberes éticos para los trabajadores y las trabajadoras	19
2.2. Deberes éticos para las jefaturas	21
2.3. Deberes éticos para los Gerentes	22
2.4. Deberes éticos para la Junta Directiva	23
2.5. Deberes éticos hacia la comunidad	24
Capítulo III	25
1. Aplicación del Código de Ética y Conducta	25
2. Conformación del Comité de Ética Institucional	25
Capítulo IV	26
1. Compromiso	26

PRESENTACIÓN

En toda organización es importante que los procesos, actividades y funciones desarrolladas por los colaboradores de la empresa, se definan dentro de un marco conceptual y filosófico general, que permitan fomentar la adhesión del personal a los principios y valores éticos, donde la sujeción a prácticas sanas, al marco jurídico y técnico, así como al cumplimiento de los objetivos de la empresa y de gestión, todo en torno a la protección del patrimonio, son indispensables.

Desde esta perspectiva, CORREOS DE COSTA RICA S.A. destaca la importancia de contar con un Código de Ética, a sabiendas de la responsabilidad que tiene esta empresa en brindar servicios postales de calidad a todos los habitantes del país, bajo condiciones de apertura y de mercado sumamente cambiantes, donde además se tiene la responsabilidad de brindar el Servicio Postal Universal establecido en convenios internacionales en esta materia.

Este texto reafirma, ese compromiso ya que en el se declaran los principios y valores éticos que se adoptarán en CORREOS DE COSTA RICA S.A. a partir de su aprobación, pues se consideran indispensables para cumplir, de manera continua, los propósitos institucionales de cara a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes quienes han confiado en nosotros como clave fundamental para su desarrollo.

Al definir a CORREOS DE COSTA RICA S.A. tal y como lo hemos hecho líneas atrás, nos colocamos delante de su razón de ser y objetivo fundamental: al ser una empresa pública dedicada a la distribución de envíos, decimos que posee como nota característica contribuir a que el Estado realice su labor fundamental, orientada al desarrollo del país y, como consecuencia, al bienestar de sus habitantes.

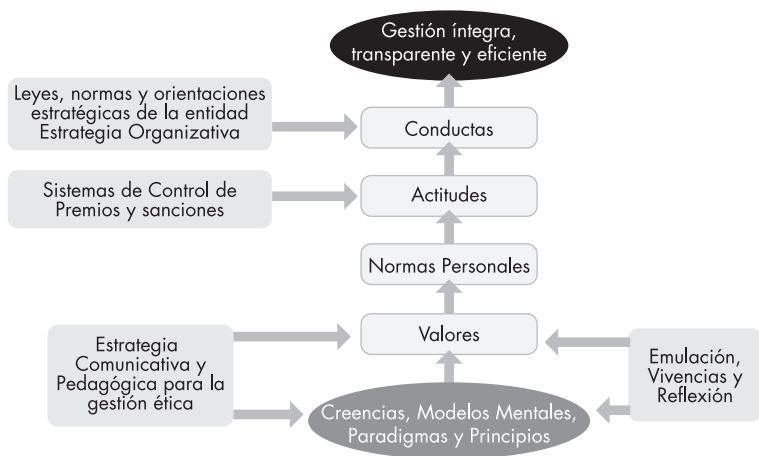
Un Código de Ética Institucional debe constituirse en una de las expresiones de la ética empresarial, donde este adquiere, un papel relevante en cuanto al establecimiento de estrategias preventivas, además de ser fundamento para la capacitación y aplicación de diversas herramientas de la ética. Entonces al final se pretende que todos los actores que participan en esta dinámica adopten una verdadera cultura ética que impregne todo su quehacer, caso contrario la ética dejaría de ser un instrumento útil de gestión.

INTRODUCCIÓN

La proliferación de malas prácticas y los perjuicios sociales producidos por comportamientos antiéticos como la corrupción, han provocado inminentemente una vinculación de la perspectiva ética hacia dentro de las empresas e instituciones del Estado, donde la falta de eficacia y eficiencia en la administración pública, profundizan esta situación. Este criterio fundamental queda latente en lo que indica Bernardo Kliksberg en su libro “Más ética, más desarrollo” donde indica que: “...El corrupto no sólo daña por lo que roba a la sociedad, si no por el mensaje que transmite: todo para mí, no me interesan los demás, no tengo problemas de conciencia, lo único importante es enriquecerse. Es hora de contestar definitivamente a ese mensaje, reivindicando los valores raigables de nuestra cultura que vienen de los textos bíblicos y de las civilizaciones originarias de América Latina. Ellos proclaman que el destino del ser humano es el amor, la solidaridad, la paz, la superación de todo orden de discriminaciones, el abrir a todos oportunidades para desarrollar su potencial”².

A su vez dicho autor resalta el compromiso de que a través del desarrollo social se pueda fortalecer tres aspectos fundamentales como el capital humano, el capital social y la estabilidad política. Lo tradicional ha sido suponer, que el crecimiento económico necesariamente lleva al desarrollo social, lo cual en la realidad no es así, el enfoque debe cambiar y lo hemos visto recientemente con los cambios mundiales y la recesión, entonces cada vez más se resalta el tema de que las personas y las familias son las que portan los valores, actitudes, visiones de la realidad que son parte de su propia identidad, siendo que si estas no son tomadas en cuenta se producirán resistencias que no permitirán alcanzar ese nivel de desarrollo social que ellos aspiran³.

Otro elemento fundamental, lo es la aparición de Leyes como la 8292 Ley General de Control Interno o la 8422 Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, que han resaltado la necesidad de mejorar el aspecto de la ética en todas las instituciones y empresas públicas, de forma tal que no se quebranten aspectos éticos fundamentales. Esto lo confirman autores latinoamericanos que en torno a este tema han desarrollado tesis donde se indica también que los aspectos éticos no deben ser impuestos⁴ y que además un conjunto de normas no necesariamente implican la aplicación correcta de la ética, que esta depende más de las convicciones de los que la deben aplicar⁵, con el siguiente esquema se explica mejor lo indicado:



² Kliksberg Bernardo (2006) Pág.22, "Más ética, más desarrollo", Grupo Editorial, Buenos Aires, Argentina.

³ Kliksberg Bernardo (2006) Pág.32, "Más ética, más desarrollo", Grupo Editorial, Buenos Aires, Argentina.

⁴ Cortina, Adela, Hasta un pueblo de demonios; Editorial Taurus, Madrid, 1998.

⁵ Rodríguez-Arana, Jaime, Principios de ética pública, Montecorvo, Madrid, 1993.

"La enseñanza de la ética", Papeles de Trabajo, Instituto Ortega y Gasset, No. 198.

Bajo esta perspectiva social y legal, este documento se inicia a través de un proceso de análisis, tendiente a definir los aspectos éticos fundamentales sobre los cuales se construirán los principios y valores, no solamente de la empresa, sino también de todos y cada uno de sus colaboradores, tomando como referencia principal el Plan Estratégico Institucional formulado en el 2006, donde se generó un proceso de discusión filosófica sobre los aspectos éticos principales que cada uno de los colaboradores aportó como parte de ese análisis.

De esta manera, presentamos a continuación este documento, estructurado de la siguiente manera: el primer capítulo contiene la declaración y definición de los principios y valores éticos que guiarán tanto el actuar de la empresa como la conducta de los colaboradores y las colaboradoras de CORREOS DE COSTA RICA S.A. en tanto, que el segundo capítulo corresponderá al "Código de Conducta Ética", mismo que se encuentra dividido en dos apartados: el primero corresponde a los "principios y valores éticos aplicados" y el segundo, a los "deberes éticos". Como aspecto trascendental se definirá la forma en que esté código se utilizará en el capítulo tercero, para finalizar el cuarto capítulo definiendo el compromiso que se asume de su cumplimiento.

OBJETIVO

Establecer un Marco Ético Empresarial que declare los Principios y Valores Éticos que deben prevalecer en Correos de Costa Rica S.A., por lo que se asume como fundamento para guiar el accionar de la institución, las conductas y el correcto proceder, en el cumplimiento de las funciones de quienes en ella laboran.

ALCANCE

A lo interno de la organización, el Código constituirá la guía fundamental en el quehacer de los miembros de la Junta Directiva, Gerencia General y Subgerencia, Gerencias de área y colaboradores de la empresa, quienes desarrollarán sus tareas basados en los principios y valores aquí indicados, así mismo las normas de este Código, deberán ser reconocidas y respetadas por todos los funcionarios de la empresa.

CAPÍTULO I

1. Misión y Visión

La misión y visión de la empresa muestran el sentido filosófico de esta, de forma tal que con ello todos los colaboradores y colaboradoras tienen un horizonte que proyecte todas las acciones actuales y futuras, en torno al alcanzar ambas; funciona como una guía para canalizar todos los esfuerzos personales y empresariales hacia el logro de un ideal. En el 2006 se realizó un proceso participativo de definición de ambos, los cuales, se muestran a continuación:

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y aliados comerciales, ofreciendo calidad y accesibilidad en los servicios postales, de paquetería, electrónicos, y afines.

Visión

Seremos la empresa líder de los servicios postales, paquetería, electrónicos y afines, asegurando la sostenibilidad basada en el perfeccionamiento del desarrollo humano y en tecnología adecuada, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y aliados comerciales.

2. Principios y Valores Éticos

Todo objetivo o meta que como seres sociales deseemos alcanzar conllevan la orientación racional de la conducta hacia esos fines, a esto se le considera ética. Todo esto implica una estrecha relación entre el bienestar de los demás que me rodean y el propio, donde lo que se busca día a día es la excelencia en cuanto al comportamiento personal hacia los demás. La ética se encuentra entonces en todas las actividades que un ser humano desarrolle, involucrando en tanto a los aspectos empresariales y de negocios.

Si aplicamos el término ética al que hacer empresarial, se puede decir que toda empresa excelente, plena, que cumple por completo con sus objetivos y metas, es ética desde un punto de vista técnico. Pero esto sólo sucede cuando sus trabajadores se identifican con la empresa, enriqueciéndose día con día esos valores, promoviendo no solamente excelentes desempeños sino también el alcance de una vida plena; entonces la obtención de una empresa ética es producto del esfuerzo de quienes la conforman por mantener elevados estándares éticos.

Es así como bajo estos principios éticos, se definen los elementos fundamentales sobre los que se construye la convivencia, a la vez se posibilitan a través de los actos de las personas.

3. Declaración de Principios y Valores Éticos

La declaración de los principios y valores empresariales considera tres dimensiones de nuestra personalidad, la dimensión humana, la ciudadana y la laboral; siendo que todos los colaboradores de la empresa son primero hombres y mujeres, luego ciudadanos y ciudadanas, para finalizar como trabajadores y trabajadoras, siendo que en cada dimensión se requiere alcanzar la plenitud y la excelencia.

3.1. Dimensión humana

La condición humana de las personas, le otorga una dignidad de fin y no de medio, pues las personas no solamente cuentan por producir, consumir, ser eficientes o servir para algo, sino que como sujetos racionales y autónomos, somos capaces de pensar y aceptar las cosas correctas. Entonces todo ser humano es "otro como yo", esto quiere decir que todo lo que quiero o no para mí, debo de aplicarlo para los demás en el trato cotidiano.

Bajo esta perspectiva se reafirma que todos los colaboradores y colaboradoras de CORREOS DE COSTA RICA S.A. somos seres humanos que cumplen estas condiciones, donde debo evitar hacerle a mi compañero lo que no me gustaría que me hicieran a mi, procurando por sobre todo ayudarle en su bienestar.

En definitiva cuando somos hombres y mujeres plenos, es muchísimo más fácil liberar lo mejor que hay dentro de nosotros mismos, siendo que en este esfuerzo lo primero que debemos considerar son los valores, que son los que se constituyen en la valoración de las cualidades apreciadas de una cosa o persona, todo esto por que encarnan algún bien.

Estas ideas son consideradas por la sociedad como deseables para ser vividas, por la convicción de que posibilitan la felicidad y el bienestar personal y social.

La serie de valores humanos que, desde nuestra Institución, consideran la mayoría de los colaboradores de la empresa, son los siguientes:

3.1.1. Honestidad

Se considera como alguien sin mancha, razonable, y recto. No es solo asunto de no robar, va más allá: es una actitud completa, actuar con toda rectitud a partir de la razón, ser decentes en todas las manifestaciones de la conducta. Cuando se está entre personas honestas cualquier proyecto humano se puede realizar y la confianza se convierte en un gran valor. Ser honesto exige coraje para decir la verdad y actuar en forma recta y clara. La transparencia, sinceridad y lealtad son aspectos importantes que una persona honesta debe reflejar.

3.1.2. Compromiso

La palabra proviene del latín /compromisum/, y hace referencia a una obligación contraída o a una palabra dada, en ocasiones es como una declaración de principios o una promesa; todo esto bajo una actitud confiable y responsable de brindar un servicio de acuerdo con los objetivos empresariales en beneficio de la misma y de la sociedad. El compromiso se respira en ambas vías donde la empresa se compromete con el colaborador y viceversa. Una persona comprometida resultará confiable y responsable al brindar cualquier tipo de servicio en la empresa.

3.1.3. Servicio

Se deriva del término latino /servitium/, y se define como la acción y efecto de servir a otros, el servicio se constituye en una vocación, ya que requiere estar sujeto a alguien por cualquier motivo haciendo lo que él quiere o dispone, requiere de una fuerte dosis de humildad y paciencia entre otras, se traduce en el servicio a los demás de forma desinteresada.

3.1.4. Respeto

Esta palabra proviene del latín /respectus/, a su vez del verbo /respicere/: esperar, atender, prestar atención al otro, a su persona y a sus asuntos. Consecuentemente, prestar atención, no solo a la persona, sino también a sus asuntos, o a sus cosas, tanto materiales como relativas a su personalidad o forma de ser. Prestar atención es también saber escuchar, es tener consideración a los otros, no hacer intromisiones indebidas ni pretender moldearlos a la conveniencia de uno. Es tratar a las personas de acuerdo con su dignidad. Esta dignidad requiere de los demás un comportamiento adecuado. Donde existe respeto reina un ambiente cordial y amable.

3.1.5. Adaptabilidad

La adaptación es la acción o efecto de adaptarse o adaptar y que a su vez hace referencia a acomodar o ajustar algo a otra cosa, es la capacidad de adaptarse a los cambios del entorno y dentro de la empresa.

3.1.6. Responsabilidad

Se deriva de la palabra /responder/, hacerlo a través de hechos, a los deberes que le fueron asignados o que le corresponden, implica la capacidad de responder por las acciones, actos o labores que todo ser humano realiza.

3.1.7. Democracia

Democracia es una forma de convivencia social en la que todos sus habitantes son libres e iguales ante la ley, y las relaciones sociales se establecen de acuerdo a mecanismos contractuales. Se refiere entonces a la participación representativa en los procesos de toma de decisiones de todos los componentes de una comunidad, con libertad de expresión y respeto a sus opiniones.

3.1.8. Solidaridad

Solidaridad proviene del sustantivo latín /soliditas/, realidad homogénea, entero, unido, compacto, cuyas partes integrantes son de igual naturaleza. Este término se emplea para denominar la mera acción dadivosa o bienintencionada. Existe en tanto un comportamiento "in-solidum", es decir que se unen inseparablemente los destinos de dos o más personas, físicas o jurídicas, o sea que "ser" o "hacerse" solidario con alguien o con alguna causa, no significa dar una ayuda sino comprometerse y compartir la suerte de aquel con quien me hago solidario. Entonces esta solidaridad se refleja en un apoyo mutuo, cooperación y respaldo a cada uno de los que nos rodean para la consecución de intereses comunes a favor de todos.

3.1.9. Integración

La integración es un fenómeno complejo, sin definición unívoca, que se produce como consecuencia de la adaptación de las respuestas del individuo a los requerimientos del medio y de la interacción entre ambos. Es un proceso dinámico y a la vez, el producto o resultado de este proceso. Entonces implica al ser humano sentirse parte de un grupo, actividad o cosa, de forma tal que los esfuerzos que este realice busquen siempre la consecución de los objetivos comunes.

3.1.10. Autonomía

La autonomía (del griego auto, “uno mismo”, y nomos, “norma”) es en términos generales, la capacidad de tomar decisiones sin ayuda de otro. Es un concepto moderno, que se analiza bajo el binomio libertad-responsabilidad, implica libertad de pensar, actuar, elegir, ser “uno mismo”, estar incorporado a la sociedad a su tiempo y no al margen. Individualmente pretende la independencia en la toma de decisiones, buscando beneficios que le permitan a el y a los que lo rodean una mayor flexibilidad y eficiencia.

3.1.11. Calidad

La calidad desde el punto de vista humano es una valoración personal de los objetos, grupos, actividades o personas que nos rodean, conlleva una valoración subjetiva y diferente en cada caso dependiendo de lo que se esté valorando. Implica hacia adentro dar lo mejor de si mismo, potenciar las virtudes y minimizar las debilidades, buscando siempre la perfección en las cosas, con el fin de mejorar su entorno y el de los que lo rodean.

3.2 Dimensión ciudadana

Se vive en un contexto concreto al que se llama país. Esto convierte a una persona en ciudadana, es decir, se posee un conjunto de derechos y deberes derivados de las leyes que lo rigen. Ser ciudadano y ciudadana de un país democrático como Costa Rica conlleva un principio de corresponsabilidad con él y la construcción de su bienestar. Al percibir la ética tal y como se ha venido haciendo, es fácil deducir que, como seres humanos integrales llamados a la excelencia en todas las áreas de nuestra vida, no se puede obviar o dejar de lado que, en calidad de ciudadanos y ciudadanas se enfrenta una serie de obligaciones para alcanzar las buenas prácticas y tener en esta área de la vida comportamientos éticos. Las personas que laboran en CORREOS DE COSTA RICA S.A. deben tener clara conciencia de que poseen lazos de pertenencia con esta patria y que su bienestar es también el de todos ellos y ellas.

3.2.1. La construcción del bien común

Trabajar para una empresa pública es colaborar de manera especial en la construcción del país con la edificación del bien común. En efecto, la solidez de las instituciones públicas, máxime si se trata de empresas estratégicas como CORREOS DE COSTA RICA S.A. que contribuye a forjar un país mejor a través de su plataforma postal, viabilizando la reducción de los costos de transporte y el bienestar de sus habitantes. Además, no

se debe olvidar que un país no existe por sí mismo: lo conforman sus habitantes, y resulta que todos los trabajadores y las trabajadoras de CORREOS DE COSTA RICA S.A. son, a la vez, habitantes de este suelo. Por lo tanto, trabajar por CORREOS DE COSTA RICA S.A., hacer las cosas bien para la institución, será siempre trabajar para el país, y esto último no es otra cosa que laborar para lograr el bienestar de sus habitantes, que son esos mismos trabajadores y trabajadoras. El bien común, como se ve, es una construcción colectiva y tiene varios niveles: familiar, ciudadano e institucional. Cada colaborador y colaboradora deben darse a la tarea de definir muy bien en qué consistiría su aporte específico en cada uno de los niveles mencionados.

3.2.2. Amor a la patria

Amar a la patria no es otra cosa que reconocer nuestra propia realidad, nuestro origen y nuestra historia; lo anterior se cimienta con el ejemplo patriótico de sus ciudadanos y ciudadanas más sobresalientes. Es necesario que los servidores y las servidoras de las instituciones públicas, de la mano de serios programas institucionales, se documenten sobre la historia y la realidad nacional, de manera que del profundo conocimiento nazca una sincera corriente de afecto hacia el país, que proteja su idiosincrasia, costumbres, gustos, en resumen, su forma de ser costarricenses. Este afecto debe ir más allá del mero sentimiento y traducirse en trabajo y esfuerzo cotidianos por forjar una patria mejor.

3.3 Dimensión laboral

El Estado y sus instituciones responden a un ideal de construcción solidaria del bien común; su razón de ser es la ciudadanía y la búsqueda de su bienestar. Es así como se puede hablar de tres destinatarios del servicio público: el ciudadano o la ciudadana, el Estado y los empleados y empleadas públicos. Los dos primeros, por lo antes dicho, y el colaborador y la colaboradora, porque saben que del buen desempeño de sus tareas se derivan beneficios para la colectividad nacional a la que pertenecen y porque saben, también, que de su trabajo bien hecho se generarán ventajas para su propio desarrollo y el futuro de sus familias. Para edificar un ambiente laboral agradable, ético, no es necesario realizar cosas extraordinarias, basta con hacer propios los valores que han sido considerados provechosos por los seres humanos desde siempre y que han servido para facilitar la convivencia y la construcción del bienestar. Los siguientes son algunos valores que se consideran indispensables para quienes sirven al país desde CORREOS DE COSTA RICA S.A.

3.3.1. Servicio

Es básicamente un acto en el que la persona deja de pensar en sí misma para ponerse a disposición del otro u otra y de sus necesidades, el trabajar en una institución pública es fundamentalmente un acto de servir al otro u otra, es decir, a los conciudadanos y a las conciudadanas, y al país a través de su labor.

Es un principio fundamental, engloba prácticamente la totalidad de actitudes que se esperan del servidor y de la servidora de CORREOS DE COSTA RICA S.A. como servidor y servidora pública, por lo cual, a partir de este, se desarrollan otros valores que se refieren al trato, tanto hacia los y las clientes de la institución como hacia el interior de la empresa. El servicio que se brinda en CORREOS DE COSTA RICA S.A. ha de poseer al menos los siguientes valores: calidad, eficiencia, compañerismo y cooperación.

a. Calidad. Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla sobre las restantes. Las cosas, los trabajos y las personas son juzgadas a partir de una serie de propiedades o características que denotan que han sido hechas con superioridad o excelencia, esto es, con calidad y a eso debemos aspirar en nuestro servicio al otro.

b. Eficiencia. Es conseguir el efecto determinado, es decir, obtener los fines que se esperan del servicio de cada uno o una, que han sido definidos por la institución y que coinciden con lo que los otros y otras confían del trabajo de cada cual. Se trata de producir un resultado óptimo o el efecto deseado, empleando adecuadamente los recursos disponibles, cuidando al máximo lo asignado y minimizando las pérdidas o desperdicios, en el tiempo requerido.

c. Compañerismo: Es fundamental para ejecutar un servicio con calidad, por cuanto solamente si existe armonía y buena correspondencia entre quienes laboran para la institución, será posible llegar a la excelencia.

d. Cooperación: Sustantivo correspondiente al verbo “co-operar”, es decir, hacer cosas juntos, hacer obras en conjunto, para un mismo fin. Es hacer labores con espíritu de ayuda, de apoyo mutuo y unión, como manera de salir adelante prestando un buen servicio, dada la compleja naturaleza de las acciones que día a día deben ejecutarse en CORREOS DE COSTA RICA S.A. si cada persona que labora para CORREOS DE COSTA RICA S.A. es capaz de entender el servicio como se ha definido, el cumplimiento del deber, la identificación con los intereses de la empresa y el ambiente

laboral óptimo serán solamente una lógica consecuencia de la vivencia de los valores antes expuestos.

3.3.2. Sentido de pertenencia

El sentido de pertenencia conlleva a que todas las personas que laboran en la empresa estén identificadas con la institución y con el trabajo que realizan, de tal forma que las lleve a cuidar y a preocuparse por la empresa como si fuera de estas.

3.3.3. Trabajo sinérgico

El concepto de sinergia tiene su origen en la física donde hace referencia a la unificación de la energía dispersa que al unirse se transforma en un nuevo elemento. Esta concepción implica que en un equipo de trabajo, cada una de las personas participantes tienen conocimientos, experiencias, recursos, puntos de vista e intereses que no necesariamente coinciden con los que tiene el resto de los miembros; pero se busca que el manejo de estas diferencias no sea la base de conflictos, sino que, por el contrario permita enriquecer el proceso y sirvan de insumo para la toma de decisiones.

3.3.4. Transparencia

Corresponde al adjetivo /transparente/, del latín “trans”, a través, y “parens, entis”, que aparece. Significa “evidencia, claridad, comprensión sin duda ni ambigüedad”. Es ejecutar las acciones evidentes de forma tal, que puedan ser exhibidas, supervisadas o evaluadas sin dificultad alguna pues han sido hechas cumpliendo con toda fidelidad la normativa ética, técnica y legal que regula su realización. Toda acción debe ejecutarse, a la luz de este principio, con la idea de que pueda hacerse pública en cualquier momento, por la seguridad de que se ha realizado cumpliendo a cabalidad con el ordenamiento establecido.

3.3.5. Integridad

Corresponde al adjetivo /íntegro/. Es algo completo, que tiene todas sus partes. En este contexto significa ser completo y completa, no dividirse al actuar, ser cabal, honrado y honrada, correcto y correcta en todo momento, en todo ambiente y no a ratos o según sean las circunstancias. Implica actuar movidos por sus principios.

CAPÍTULO II

1. Código de Conducta Ética

El presente Código de Conducta Ética se incluye en el Código de Ética como complemento a la declaración de Principios Éticos, con el propósito unificar la calificación ética de las conductas, actitudes y comportamientos, así como los deberes éticos de manera coherente con dichos Principios.

1.1. Principios y valores éticos aplicados

Para cada uno de los principios y valores éticos, proclamados y definidos en el capítulo I, se establecen las principales acciones, prácticas, actitudes, conductas o comportamientos de las personas que reflejan la aplicación de dichos principios.

Honestidad

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*se conducirán con rectitud, honradez, no engañarán, ni mentirán, cumplirán con los deberes y obligaciones propias, aunque implique alguna dosis de sacrificio,

*demostrarán ser decentes en el trato hacia los demás y en sus modales, así mismo, sabrán ser claros y precisos en las comunicaciones,

*serán intachables en el uso de los recursos institucionales,

*serán razonables para ejecutar de manera pausada y reflexiva todas sus responsabilidades.

*serán transparentes en su comportamiento para con las demás personas, es decir no ocultarán nada y esto le da la tranquilidad.

*evitarán al máximo el involucramiento de aspectos personales que beneficien a unos y perjudiquen a otros.

Compromiso

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*se comprometen a formar parte de una empresa que busca continuamente la calidad,

*aprovechan al máximo los recursos utilizándolos en aspectos relevantes e inherentes a las funciones que desempeña,

*se integran y desarrollan las políticas institucionales y lineamientos gerenciales sobre el desarrollo de la empresa,

Servicio

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*realizarán un servicio de calidad a través de los siguientes valores:

- Buen trato y atención
- Capacidad de respuesta
- Confiabilidad en la información
- Trabajo en equipo
- Seguimiento y retroalimentación
- Cumplimiento de normas de calidad
- Transparencia y veracidad

Respeto

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*obedecerán las normas de convivencia social establecidas en la institución,

*entenderán el respeto no solo como no involucrarse en los asuntos del otro u otra de manera pasiva, sino que sabrán ser proactivos, preocupados por el bienestar de las otras personas,

*demostrarán empatía y tolerancia, reconocerán y comprenderán en los otros sus individualidades, así como las diversas formas de ser de las personas en la empresa,

*demostrarán ser justos, cuidadosos, sinceros, amables y considerados en el trato con cada persona con la que se relacione como producto de su trabajo,

*escucharán, aceptarán y tomarán en cuenta las opiniones de los demás, aun las que sean contrarias a la suya, siempre y cuando estas permitan alcanzar beneficios mayores a las y los colaboradores, así como a la empresa.

Adaptabilidad

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*deberán tener una actitud positiva para el cambio que en cualquier momento pueda suscitarse, siempre y cuando este no lo afecte económicamente,

*deberán prepararse responsablemente para asumir nuevos retos dados por el constante cambio que actualmente presentan las tecnologías de información,

*serán capaces de amoldarse a los cambios administrativos y operativos que se realicen en pro de mejorar los controles y dar seguridad al registro y tratamiento de los envíos postales,

*estarán dispuestos a asumir y administrar nuevos servicios en beneficio de una mayor diversificación que permita una disminución de la dependencia en un único servicio,

Responsabilidad

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*cumplirán fiel y disciplinadamente todos los deberes propios del oficio que ejecuta en la empresa,

*sabrán ir más allá, sin embargo, cuando así lo requiera el interés de la institución o los deberes de lealtad y compañerismo.

*asumirá las consecuencias de cualquier decisión tomada y buscará inmediatamente medidas que involucren la mejor solución posible.

Democracia

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*deberán considerar la opinión y sentir general, de su equipo o grupo de trabajo, en el momento de realizar cualquier actividad o función que se le asigne,

*podrán exigir de forma respetuosa que se considere su opinión y las de sus compañeros, siempre y cuando estas evidentemente permitan una mejoría en los aspectos señalados.

Solidaridad

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*deberán preocuparse por la condición laboral de los que le rodean, dando prioridad a las necesidades de los otros que las personales,

*adoptarán medidas inmediatas en torno a cubrir las necesidades no solamente de los clientes internos, sino también externos.

*serán parte de una organización que a través del Servicio Postal Universal muestra ese grado de solidaridad que es intrínseco a la actividad postal,

*se identificarán con las funciones de carácter social que desarrolle la empresa en beneficio de la ciudadanía y del país.

Integración

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*se identificarán con la misión y visión de la empresa, así como con sus objetivos

*se compenetrarán con los compañeros y compañeras, que trabajen junto a ellos ya sea dentro de su área de trabajo o en equipos designados.

Autonomía

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*tendrán la responsabilidad de asumir sus funciones y tareas asignadas con pleno grado de libertad, teniendo en cuenta los procedimientos y normas establecidos,

*el seguimiento de los procedimientos y normas establecidos, no limita en nada la iniciativa y la creatividad, que son aspectos inherentes a la autonomía, por lo que siempre se buscará el desarrollo personal de estas cualidades.

Calidad

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*buscarán alcanzar la calidad, en todas las funciones y actividades que desempeñe, fundamentado principalmente en el cumplimiento del valor del servicio enunciado anteriormente.

El sentido de pertenencia

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

* deben sentir la institución como propia, no solo por laborar en ella, sino que por su condición de ciudadano y ciudadana costarricense, que los convierte en co-propietarios de ella, al ser un bien público que está al servicio del bien común.

* deberán por ello cuidar de todos los recursos que utilicen, así como asumir la defensa de su institucionalidad y de sus intereses como si fuera cosa propia.

Trabajo sinérgico

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*trabajarán en equipo para aprovechar las fortalezas y oportunidades y para minimizar las debilidades y amenazas en el logro de la misión institucional.

Transparencia

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

* ejecutarán sus labores con total claridad de tal modo que puedan ser evaluadas sin dificultad alguna, así mismo, suministrarán y no ocultarán ni retendrán información de interés público, a lo externo de la institución de acuerdo con las disposiciones constitucionales, legales y técnicas vigentes.

Integridad

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

- *serán honestos, honrados y rectos en todos los ámbitos de su vida,
- *cumplirán en todas sus acciones dentro de la institución, con los deberes y obligaciones propias de su puesto de trabajo,
- *ejecutarán bien cada tarea,
- *se esforzarán lo máximo y pondrán el mayor esmero y diligencia en su desempeño, sin perder el tiempo,
- *tratarán con toda delicadeza, atención y buenos modales a cada persona con la que se relacione como consecuencia de su trabajo.

Lealtad

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

- *tendrán con la empresa un claro sentido de fidelidad, actuando siempre con la verdad, lo que implica el trabajar a conciencia y con voluntad, y estarán prestos para la ayuda desinteresada y solidaria no solo por el pago, sino porque le tienen agradecimiento a la institución,
- *serán veraces, transparentes y se conducirán con rectitud en sus actuaciones como trabajadores y en el cumplimiento de sus deberes.
- *tendrán un alto sentido del compromiso y ello les permite ser constantes y cumplidores de su palabra.

Disciplina

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

- *cumplirán fielmente sus deberes, estipulados o no en los reglamentos, por convicción,
- *trabajarán más allá de estados de ánimo pasajeros, con plena conciencia de que, al hacer lo que deben, se engrandecen como personas a sí mismas, a la institución y al país.

Laboriosidad

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

- *encontrarán sentido en su trabajo esforzado porque saben que lo hacen no solo para la empresa, sino también para su familia y para el país,
- *se desempeñarán con toda responsabilidad, iniciativa, puntualidad, disciplina, orden y tratarán de mejorar el trabajo cada día con esmero, dedicación, perseverancia y eficiencia.
- *La empresa proporcionará las condiciones óptimas

Confianza

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*demostrarán, a partir de su actuar y de sus obras como funcionario y funcionaria, que son seres humanos de bien, en quienes se puede tener fe, creer y depositar las responsabilidades.

Sinceridad

El trabajador y la trabajadora de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

*dirán las cosas sin fingimiento, siempre con la verdad, pero de manera amable, sin herir, sin dañar, sin ofender, en un marco de profundo respeto por las diversas formas de ser de las personas que conforman la empresa.

2. Deberes éticos del colaborador y de la colaboradora

En este apartado se establecen los deberes éticos: pautas para el comportamiento o conducta que tienen la responsabilidad de cumplir los empleados y las empleadas de CORREOS DE COSTA RICA S.A. para que haya congruencia de las acciones y conductas manifestadas por estos con los principios y valores éticos proclamados por la institución y que, por tanto, deben prevalecer.

2.1. Deberes éticos para los trabajadores y las trabajadoras

2.1.1. La institución espera de sus colaboradores y colaboradoras, para su marcha óptima, lo siguiente:

- a. Estricto cumplimiento de los horarios.
- b. Responsabilidad con las tareas diarias.
- c. Calidad y eficiencia en el trabajo cotidiano.
- d. Colaboración en mantener un ambiente laboral sano, que incluya aspectos como seguridad, orden y limpieza, entre otros.
- e. Lealtad hacia la institución.
- f. Utilización adecuada de los recursos institucionales, prestando especial cuidado al uso que se haga de Internet en cuanto a temas de pornografía, absteniéndose de realizar toda acción que atente contra la moral y buenas costumbres.
- g. Desarrollo de tareas según los objetivos de la empresa, sin usar cargo, función, actividad, bienes, posición o influencia para obtener beneficios personales o para otras personas.
- h. Ejercicio de sus funciones con efectividad al eliminar toda situación que genere atrasos innecesarios en la prestación de sus servicios.

- i. Empeño en cumplir con los objetivos estratégicos de la institución a partir de un efectivo trabajo en equipo.
- j. Decoro apropiado en su conducta, así como en su forma de vestir, donde los aspectos de limpieza y pulcritud son definitivamente indispensables

2.1.2. Se cumplirá estrictamente la normativa institucional y las leyes nacionales en materia de conducta y costumbres.

2.1.3. En lo que se refiere a la atención al cliente, se le proporcionarán productos y servicios de la máxima calidad, de acuerdo con las especificaciones establecidas. Se les tratará con honradez en todos los aspectos de las transacciones, se brindará solución a sus reclamos y se procurará satisfacer sus necesidades.

2.1.4. Las relaciones con los proveedores deben basarse fundamentalmente en la integridad, la transparencia, el respeto mutuo y lo establecido por las leyes, particularmente la Ley de Contratación Administrativa. Lo anterior debe traducirse en una serie de prácticas concretas:

- a. Estar libres de coacción, influencias o favoritismos.
- b. Exigir calidad como requisito indispensable en las relaciones comerciales.
- c. Mantener pagos, precios justos y entregas, según lo pactado y a tiempo.
- d. Buscar y seleccionar proveedores que realicen buenas prácticas empresariales.
- e. Evitar relaciones comerciales con cualquiera de los proveedores de la institución, con el fin de evitar posibles conflictos de intereses.

2.1.5. Toda acción laboral se realizará responsablemente y se cuidará de no dañar a ninguna persona, al ambiente, infraestructura o recursos de la empresa.

2.1.6. El trabajador y la trabajadora de la institución podrán participar o no del Sindicato, sin presiones, ni institucionales, ni de partes interesadas, para hacer lo uno o lo otro.

2.2. Deberes éticos para las jefaturas

Los funcionarios y funcionarias que detentan cargos de jefatura poseen responsabilidades mayores, por lo que, además de los deberes establecidos para los y los trabajadores y las trabajadoras, en el punto 2.1. se agregan los siguientes:

2.2.1. Sus conductas deberán inspirar a sus colaboradores y colaboradoras, al ser ejemplo de integridad y transparencia, disciplinada, respetuosa con ellos en el trato cotidiano y fiel observante de la normativa interna de disciplina laboral, sin mostrar favoritismos de ninguna clase. Asumirán también la responsabilidad de ser objetivas y justas en la evaluación del desempeño; deberán apegarse estrictamente a la realidad de los hechos, a la vez que ofrecerán a sus colaboradores y colaboradoras la debida retroalimentación. Se destacarán, en virtud de las responsabilidades que asumen y de la influencia que llegan a ejercer sobre los demás, por su capacidad de conducir y de ayudar a sus colaboradores y colaboradoras al logro de los objetivos institucionales y personales.

2.2.2. Deberán participar activamente dentro de la dinámica institucional, procurarán estar siempre informadas, asistir puntualmente a las reuniones a las que se les convoque y ser un eficaz canal de comunicación entre las gerencias, direcciones y jefaturas, con su personal a cargo.

2.2.3. Su gestión se caracterizará por el trabajo esforzado, honesto y creativo, con el fin de garantizar el fiel cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.

2.2.4. Estarán plenamente identificadas con los intereses de la institución, lo que las llevará a mantener una actitud de innovación y creatividad, para procurar así el mejoramiento integral y constante de las tareas asignadas a su unidad.

2.2.5. El respeto por la legislación nacional será señal indudable de patriotismo y reflejarán su plena identificación con los intereses de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

2.2.6. Cada vez que deleguen alguna función o tarea, deberán hacerlo de manera clara y precisa, según lo establecido por la normativa interna.

2.2.7. Promoverán acciones que permitan mejorar la comunicación interna, que utilizarán como una eficaz herramienta de gestión.

2.2.8. Al asignar tareas y funciones entre sus colaboradores y colaboradoras, se esforzarán en hacerlo de manera equitativa y justa.

2.2.9. En el proceso de reclutamiento y selección de personal, deberán orientarse por los valores organizacionales (éticos y empresariales) con el fin de contratar funcionarios y funcionarias idóneas.

2.2.10. Promoverán la adhesión de los colaboradores y de las colaboradoras a los valores organizacionales a través de su ejemplo y de los medios de difusión más pertinentes.

2.2.11. Mantendrán informados a sus colaboradores y colaboradoras sobre la marcha general de la empresa.

2.2.12. Analizarán, comunicarán y enseñarán a cada uno de los trabajadores y trabajadoras, con toda exactitud, cuál es la importancia, la específica y concreta razón de ser, del trabajo que cada uno de ellos desempeña en el contexto global de la empresa.

2.3. Deberes éticos para los Gerentes

Dada la importancia estratégica y el mayor nivel de responsabilidad que poseen los gerentes para la institución, además de los deberes establecidos en los puntos 2.1 y 2.2., para los trabajadores y las trabajadoras y para las jefaturas respectivamente, se agregan los siguientes:

2.3.1. Procurarán estar permanentemente informados sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se van generando en sus respectivos ámbitos laborales en el mundo empresarial; esto, con el fin de ir generando en la institución una verdadera cultura del cambio y de la innovación, que permita asegurar el futuro de la empresa.

2.3.2. Serán los primeros en comprometerse con la ejecución y el desarrollo de todos los planes que se vayan formulando y aprobando para lograr el desarrollo de la empresa, particularmente el Plan Estratégico. Promoverán una cultura organizacional basada en la ética, a la vez que procurarán que la fuerza laboral se adhiera plenamente al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

2.3.3. Con el fin de ir generando un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la armonía, impulsarán algunos aspectos de la dinámica organizacional, que hoy son considerados clave:

- a. Ambiente laboral que promueva el mejoramiento continuo e integral.
- b. Formación permanente.
- c. Mecanismos de negociación y resolución de conflictos, amparado a la legislación vigente.
- d. Espacios de escucha y reflexión.
- e. Recreación.
- f. Cuidado del bienestar integral de los trabajadores y las trabajadoras, cuya acción e intervención será proactiva, especialmente en aquellas

áreas que pueden resultar altamente nocivas, para ellos mismos y para la institución: consumo de alcohol o drogas, elevados niveles de endeudamiento, entre otros.

Los puntos anteriores generarán las lealtades que se requieren para obtener de los trabajadores y trabajadoras la vital identificación entre sus intereses y los de la empresa.

2.3.5. Serán responsables directos de crear en la empresa una cultura organizacional de conjunto a través de acciones que propicien el conocimiento, el acceso a la información y las acciones comunes.

2.3.6. Procurarán continuamente mejorar la productividad, en armonía con el ambiente, a la vez que se mantendrán actualizados en materia de nuevas tecnologías dentro del ámbito mundial de la actividad postal.

2.4. Deberes éticos para la Junta Directiva

2.4.1. Colaborar con el Estado costarricense diseñando políticas para lograr el fiel cumplimiento de todas las funciones que se le asignan a la institución en las distintas normas, leyes y decretos de la República.

2.4.2. Promover la creación de leyes e impulsar acciones que ayuden a desarrollar de forma sostenible la institución y que, por ende, contribuyan en el bienestar ambiental, económico y social de la República.

2.4.3. Definir y aprobar políticas institucionales tendientes a la ejecución de procedimientos periódicos de rendición de cuentas con el fin de colaborar con el país en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia.

2.4.4. Promover, políticas generales para que internamente en la empresa, exista una cultura organizacional basada en los valores plasmados en este Código de Ética.

2.5. Deberes éticos hacia la comunidad

2.5.1. El uso responsable y sostenible del medio ambiente debe asegurar:

- a. La prevención de la contaminación
- b. El uso racional de todos los recursos
- c. Los patrones sostenibles de consumo
- d. El control de la generación y el manejo adecuado de los desechos

2.5.2. Cumplirá estrictamente toda la legislación vigente en materia ambiental

2.5.3. Colaborará con las fuerzas comunales que se dedican a mejorar los niveles de vida de los habitantes, mediante acciones inteligentes y debidamente programadas, en el orden operativo, presupuestario y según lo permita su ley orgánica. La institución asume, de esta manera, la responsabilidad de velar por los derechos y oportunidades de las actuales y futuras generaciones de disfrutar un ambiente ecológicamente equilibrado para promocionar el desarrollo sostenible del país.

CAPÍTULO III

1. Aplicación del Código de Ética y Conducta

Los códigos de ética institucionales son fundamentales para la gestión de la organización; por ello CORREOS DE COSTA RICA S.A. ha decidido aplicar este texto de la siguiente forma:

1. Como instrumento para la inducción del nuevo personal, permanente o interino, que se incorpore a la empresa.
2. Como instrumento para los procesos de formación permanente de reflexión e interiorización dentro de la empresa con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada por valores.
3. Para inicio de una campaña de implementación y de suscripción pública del documento al momento de aprobarse por la Junta Directiva.
4. Para reflexión sobre sus contenidos al menos una vez al año, en el marco de la Semana Nacional de Valores.
5. Las normas y principios contenidos en este Código, al ser de naturaleza ética y no legal, tienen un carácter regulador mínimo y su descripción y consecuencias no excluyen la existencia de otros contenidos en diferentes cuerpos legales o que se consideran de tradicional exigencia en lo que respecta a las responsabilidades civiles, penales y administrativas.
6. Las disposiciones de este Código de Ética se aplicarán a todos los colaboradores y colaboradoras de Correos de Costa Rica S.A.
7. Cualquier funcionario o funcionaria que requiera información o bien plantear consultas sobre el presente Código y sobre asuntos relacionados con la Ética, debe sentirse con plena libertad de acudir a la Comité de Ética Institucional.
8. El ente encargado de verificar todo lo relativo a la aplicación de este Código será el Comité de Ética Institucional.

2. Conformación del Comité de Ética Institucional

Para velar por la aplicación del presente código se nombrará una comisión adhonoren, seleccionada por la Gerencia General y Sub Gerencia, por lo que en todos sus aspectos los miembros de dicho comité deberán demostrar un comportamiento acorde a los principios y valores aquí contenidos, y se encargarán además, de incentivar y promover como se indica en el punto anterior la aplicación del mismo.

CAPÍTULO IV

1. Compromiso

Considerando que consolidar y mantener un comportamiento ético como fundamento en el actuar de CORREOS DE COSTA RICA S.A. y sus integrantes es esencial para garantizar a la ciudadanía una gestión transparente y oportuna respecto del cumplimiento de los objetivos y cometidos institucionales, el presente Código formaliza los principios y valores éticos de CORREOS DE COSTA RICA S.A. que servirán de orientación y guía de la conducta de los colaboradores y colaboradoras de la empresa; además regirá el comportamiento individual que debe observar cada empleado y empleada de CORREOS DE COSTA RICA S.A. independientemente del cargo que ocupe, en cumplimiento de sus responsabilidades y en el ejercicio de sus atribuciones.

Por tanto, los empleados y empleadas de CORREOS DE COSTA RICA S.A. indistintamente del cargo que ocupen, asumen el compromiso personal y colectivo de:

- *cumplir el presente Código,
- *reafirmar el compromiso con la obligación de adoptar,
- *respetar y hacer respetar los principios y valores éticos y empresariales de CORREOS DE COSTA RICA S.A. así como las leyes aplicables y las políticas de la institución,
- *mantener el ejemplar del Código de Ética de CORREOS DE COSTA RICA S.A. que esta les suministrará para una fácil referencia,
- *plantear toda inquietud y solicitar orientación al Comité de Ética Institucional cuando se susciten dudas respecto las disposiciones del presente Código de Ética o cuando se presente una situación ética compleja,
- *comunicar el incumplimiento real y/o potencial al Código de Ética de CORREOS DE COSTA RICA S.A.
- *asistir a todos los programas de capacitación en materia de asuntos éticos, valores, transparencia y de cumplimiento de normas,
- *recibir la inducción al presente Código,
- * remitir a la Dirección de Recursos Humanos y al Comité de Ética Institucional, el acuse de recibo con el compromiso de cumplimiento del presente Código, una vez recibida la inducción correspondiente.

ACUSE DE RECIBO

Compromiso de cumplimiento del presente Código

Señores(as)

Dirección de Recursos Humanos de CORREOS DE COSTA RICA S.A.
Comité de Ética Institucional de CORREOS DE COSTA RICA S.A.

Por este medio hago constar que he recibido la inducción al Código de Ética de CORREOS DE COSTA RICA S.A. así como también he tenido la oportunidad de aclarar dudas relacionadas con este.

Por lo tanto, acepto este Código de Ética como norma de conducta personal y laboral, me comprometo a cumplir todas las disposiciones establecidas en este documento y a incorporar los principios y valores como conductas, actitudes y comportamientos en mis actividades cotidianas.

Manifiesto conocer el presente Código de Ética que formaliza los Principios y Valores Éticos con los que me registraré en CORREOS DE COSTA RICA S.A. y servirán de orientación y guía de nuestra Conducta.

Nombre y apellido del funcionario o funcionaria

Cédula

Firma

Fecha



