CÓDIGO CORPORATIVO DE ÉTICA Y CONDUCTA

racsa cnfl ice kölbi Gestión Cobro

20 24

GRUPO ICE

www.grupoice.com

CÓDIGO CORPORATIVO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Contenido

ÍNDICE

Presentación 04

Alcance del Código Corporativo de Ética y Coducta 06

Capítulo 1: Conceptos Generales 09

Capítulo 2: Declaración de Valores Compartidos 12

Capítulo 3: Comportamientos asociados a Valores 15

Capítulo 4: Compromisos Éticos 21

Capítulo 5: Pautas de Relaciones 51

Capítulo 6: Aplicaciones del Código 59

Presentación

En un mundo caracterizado por desafíos globales en materia ambiental y social, la sostenibilidad empresarial bajo un enfoque de triple utilidad se constituye en un imperativo de particular importancia para el ICE y sus empresas.

Este enfoque, vertido en la estrategia del Grupo ICE 2023-2027, contempla la conducta empresarial responsable como un objetivo estratégico que debe permear el conjunto de acciones y decisiones empresariales, con el propósito de aportar valor económico, social y ambiental a Costa Rica.

En este contexto, se procedió con la elaboración del Código Corporativo de Ética y Conducta, con el propósito de establecer el conjunto de principios y valores que caracterizan nuestra cultura organizacional y orientar la conducta de las personas funcionarias y trabajadoras de este importante conglomerado público.

De esta forma, el Código Corporativo de Ética y Conducta se constituye en el referente esencial de los comportamientos que deben observarse en la toma de decisiones empresariales, para que

éstas incorporen los valores corporativos de nuestro marco filosófico y principios éticos.

Este Código también establece los compromisos que buscan orientar, promover y regir las conductas esperadas de las personas funcionarias, trabajadoras, las jefaturas y la organización como un todo, así como el carácter de las relaciones que deben observarse con todas las partes interesadas, asociadas al accionar del ICE y sus empresas.

La elaboración del Código es resultado de un trabajo en equipo de carácter interdisciplinario que incorporó representantes del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), Radiográfica Costarricense S.A (RACSA) y Gestión de Cobro Grupo ICE S.A. Un factor de suma importancia fue la definición de los valores compartidos, seleccionados mediante una consulta abierta dirigida a todas las personas trabajadoras del conglomerado.

Los invitamos a conocer y a interiorizar nuestro código, tanto para lograr una buena convivencia en nuestras relaciones cotidianas, así como para demostrar solidez, valores y liderazgo en nuestro accionar interno y en los mercados que operamos, para consolidarnos como un pilar de la sostenibilidad en Costa Rica.

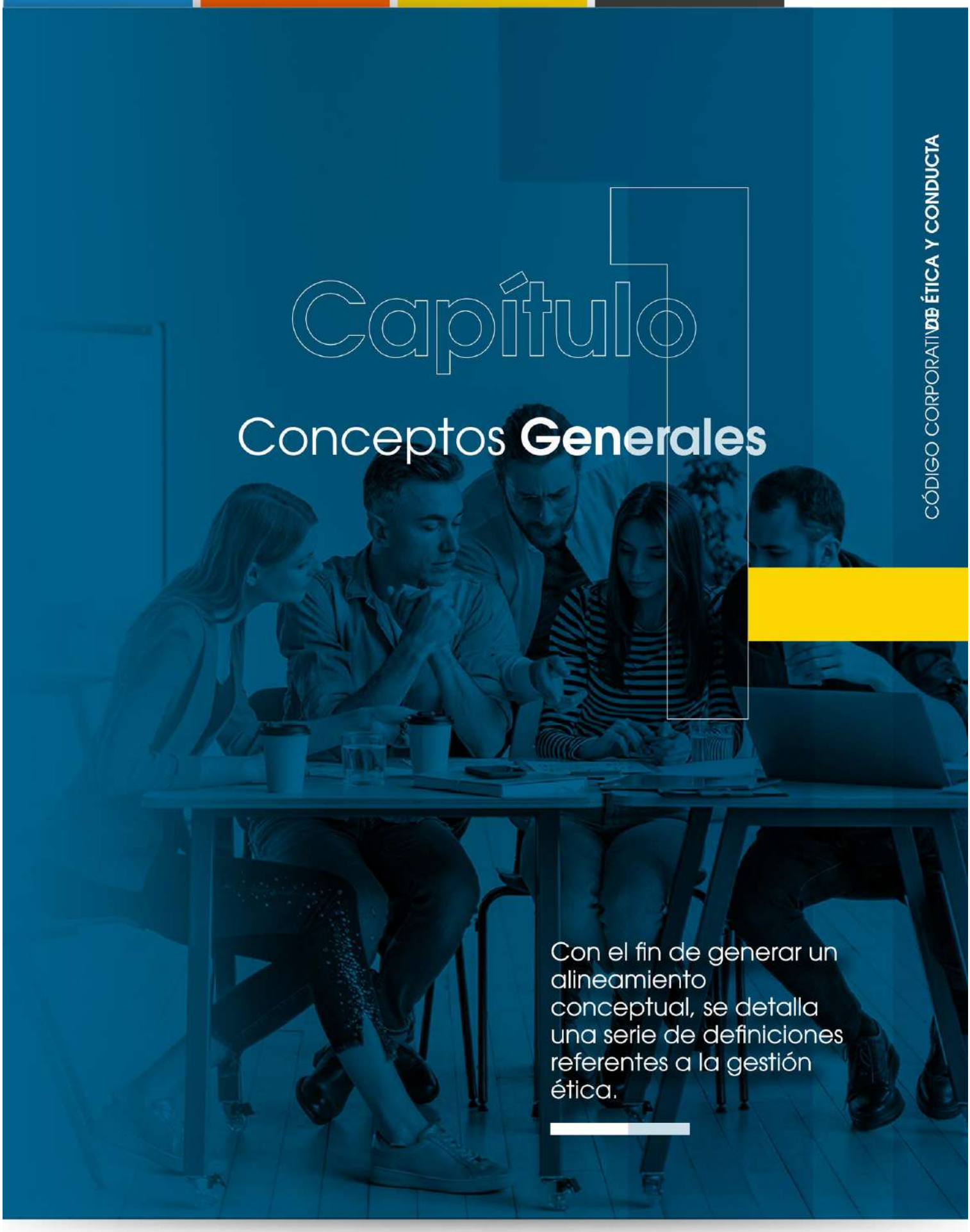
El presente Código fue aprobado por el Consejo Directivo en el artículo 3 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6613 del 20 de febrero del 2024.

Alcance del Código Corporativo de Ética y Conducta

El Código Corporativo de Ética y Conducta constituye un marco orientador de comportamientos para los servidores públicos del ICE y sus empresas.

Capítulo 1

Conceptos **Generales**



Con el fin de generar un alineamiento conceptual, se detalla una serie de definiciones referentes a la gestión ética.

Capítulo 1

1.1 Ética

Conjunto de principios, normas y valores que rigen la vida de las sociedades y de los individuos, hacia un fin socialmente aceptado. En la función pública se busca garantizar el profesionalismo, la eficacia y la eficiencia en el ejercicio de las funciones para mantener y dar prioridad a los intereses públicos, por encima de los intereses privados.

La ética expone los deberes de los servidores públicos y busca concientizar sobre la importancia de comprometerse a cumplir sus obligaciones como persona, en el ámbito laboral y ciudadano.

1.2 Valores

Los valores en los seres humanos son principios deseables en sí mismos, aprendidos en el hogar o en el entorno en que se criaron, los cuales permiten orientar su comportamiento definiendo la manera en la que una persona se relaciona consigo misma, con un tercero y con el entorno.

Desde la ética, los valores son cualidades estructurales que se le atribuyen a los actos humanos al ser evaluados en situaciones concretas (Frondizi, 2012). Su importancia deriva, de generar efectos deseados y, por tanto, se convierten en "orientaciones generales que guían nuestra conducta en una dirección o en otra" (García Marzá, 2004, pág. 86). Pueden entenderse como *"normas prácticas que se ordenan en sistemas e inspiran y orientan los comportamientos individuales y sociales"* (Blázquez, Devesa, & Cano, 2002, pág. 544).

1.3 Valores compartidos

Son los valores identificados, seleccionados, consensuados y definidos en consulta abierta por las personas trabajadoras del ICE y sus empresas.

1.4 Moral

Conjunto de creencias, costumbres y normas de una persona o de un grupo social que funciona como guía en su comportamiento social y cultural.

1.5 Conflictos de intereses

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.

1.5.1 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.

1.5.2 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.

1.6 Conducta empresarial responsable (CER)

Significa integrar y considerar los problemas ambientales y sociales dentro de las actividades comerciales centrales y la prestación de servicio público, incluso a través de las cadenas de suministro y las relaciones comerciales. Un elemento clave de la CER es la debida diligencia basada en el riesgo, un proceso mediante el cual las empresas identifican, previenen, mitigan sus impactos negativos actuales y potenciales explicando cómo se abordan.

1.7 Cultura organizacional

Conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permite a un grupo de personas enfocar sus actividades hacia una misma meta.

1.8 Servidor Público

Se considera servidor público toda persona que presta sus servicios en los órganos y en los entes de la Administración Pública, estatal y no estatal, a nombre y por cuenta de esta y como parte de su organización, en virtud de un acto de investidura y con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad respectiva. Los términos funcionario, servidor y empleado público serán equivalentes para los efectos. Según la definición del artículo 2 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública No. 8422

Conceptos **Generales**

Capítulo 2

Declaración de **Valores Compartidos**

A continuación, se presentan los valores definidos por los servidores públicos del ICE y sus empresas:

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.

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.

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.

Los valores acá plasmados, columna vertebral de este código, fueron seleccionados mediante consulta abierta, en donde las personas trabajadoras del ICE y sus empresas, seleccionaron los tres valores más representativos.

Los valores son pilares para un comportamiento ético en las personas dentro y fuera del ICE y sus empresas, con la finalidad de que los actos y conductas que se realizan respondan al fin público que justifica su existencia, por lo que es necesario llevarlos a la práctica definiendo comportamientos asociados, que tienen como objetivo clarificar los valores en conductas concretas que los servidores públicos pueden identificar en su quehacer diario. Si la ética trata de la orientación de la conducta, cuando nos referimos a la ética en la administración pública se presupone.

Capítulo 3

Comportamientos **asociados a Valores**

A continuación, se describen los comportamientos asociados a cada valor:

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.

- 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.

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.

- Trabajar de forma colaborativa con el fin de facilitar la consecución de los objetivos organizacionales.
- 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.

Comportamientos asociadso al **Valor**

A continuación, se describen los comportamientos asociados a cada valor:

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.

- 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.

Comportamientos asociados al **Valor**

Para lograr una articulación y congruencia entre valores y comportamientos, actitudes y estilos de trabajo, es necesario que los servidores públicos del ICE y sus empresas, cumplan con los siguientes compromisos éticos. Estos compromisos éticos también deben ser cumplidos por los miembros de los órganos de dirección del ICE y sus empresas, adaptando su interpretación a la naturaleza de la relación que los une con la respectiva empresa.

Capítulo 4

Compromisos Éticos

Capítulo 4

4.1 Compromisos de los servidores públicos del ICE y sus empresas:

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.1.1 **Relaciones laborales entre el personal del ICE y sus empresas.**	▪ Demostrar actitudes y comportamientos éticos en el lugar de trabajo o fuera de éste mediante la vivencia diaria de valores y principios morales. ▪ Mantener ambientes laborales agradables, equitativos, de confianza y respeto que contribuyen al logro de la misión y la visión del ICE y sus empresas. ▪ Los servidores públicos tienen derecho al respeto, a la dignidad, a un lugar de trabajo libre de todo tipo de discriminación y acoso, por su orientación sexual e identidad de género, razones étnicas, culturales, etarias, religiosas, credo, nacionalidad, ideológicas, sociales, económicas, políticas y por discapacidad, sea laboral o de cualquier otra índole. ▪ Abstenerse de participar de toda actuación impropia que transgreda la moral y las buenas costumbres, dentro o fuera de las instalaciones del ICE y sus empresas; o por medios digitales que pueda desacreditar a su patrono; o los servidores públicos.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO

4.1.2

Compromiso con el ambiente laboral.

- Presentarse a laborar en condiciones óptimas, por lo tanto, no consumir, manipular suministrar ni distribuir, drogas (narcóticos, sustancias psicotrópicas) o bebidas alcohólicas, previas o durante la jornada laboral. De esto se exime las prescritas por indicación médica.

- Cumplir la jornada laboral en forma responsable y productiva, respetando el horario estipulado, no abandonar ni suspender sin causa justificada. De igual forma, cuando se participe dentro o fuera de cada empresa en capacitaciones, foros o en representación de ésta.

- Vestir de acuerdo con las normas de urbanidad y buenas costumbres, de conformidad con el puesto que desempeñe y los lugares en que presta su servicio. La presentación personal es determinante para el éxito de las actividades y para la imagen empresarial, por tanto, debe vestir de modo que muestre respeto por su persona, profesión u oficio, su puesto y la empresa que representa.

Capítulo 4

4.1 Compromisos de los servidores públicos del ICE y sus empresas:

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.1.2 **Compromiso con el ambiente laboral.**	▪ Desde los puestos de trabajo no se hace promoción política, religiosa, dogmática y ni de cualquier otra índole que pueda ocasionar conflictos personales y transgredan la legislación laboral vigente. ▪ No se justifica atrasos o mala calidad en los servicios ofrecidos, responsabilizando a otros. De igual forma, no deben hacerse propios; hechos, ideas o acciones que otras personas trabajadoras hayan expuesto o desarrollado.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.1.3 **Compromiso con el desempeño laboral.**	▪ Actuar de forma diligente en las actividades asignadas al puesto de trabajo, con enfoque al servicio, fundamentados en los principios de solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración con las personas trabajadoras. ▪ Reconocer el deber de cumplir los compromisos adquiridos en una forma oportuna, eficiente y eficaz, observando las normas jurídicas y morales aplicables según el entorno. ▪ Asumir las actividades y responsabilidades desarrollando creatividad e innovación, retos con compromiso, disciplina, cooperación, espíritu crítico, orden y productividad; reconociendo las prioridades y deseos de superación de las personas trabajadoras del ICE y sus empresas. ▪ Adquirir nuevos conocimientos afines a nuestras áreas de trabajo, con la finalidad de mantenerse actualizado y contribuir a la excelencia de los servicios que se prestan.

Capítulo 4

4.1 Compromisos de los servidores públicos del ICE y sus empresas:

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.1.4 **Utilización de los recursos de ICE y sus empresas.**	▪ Conservar, cuidar y hacer buen uso de los equipos, materiales e instalaciones que el ICE y sus empresas han puesto a disposición, como medios para poder desarrollar las actividades y tareas. ▪ Acatar todas las normas de seguridad y prevención aplicables al puesto de trabajo, reconociendo que son decisivas para el bienestar de las personas trabajadoras y el buen uso de los recursos empresariales. Utilizar los recursos materiales y tecnológicos solo para fines empresariales.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.1.5 **Prevención de conflictos de intereses.**	▪ Prevenir o disminuir la intención de corrupción y malas prácticas comerciales o administrativas, comprendiendo la importancia de la efectiva identificación de los conflictos de interés. ▪ Abstenerse de asistir, participar e intervenir ante situaciones de conflictos de interés, ya sean potenciales, reales o aparentes, entre los intereses personales y del ICE y sus empresas, que pueden influir de manera indebida en el desempeño de la toma de decisiones, deberes y responsabilidades. ▪ Acatar el régimen de prohibiciones establecido en la Ley de Contratación Pública. ▪ Inhibirse de intervenir y/o participar en cualquier etapa de los procedimientos de contratación pública o cualquier otro 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.

Capítulo 4

4.1 Compromisos de los servidores públicos del ICE y sus empresas:

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.1.5 **Prevención de conflictos de intereses.**	▪ Abstenerse de todo tipo de decisión, entre ellas en los procedimientos de contratación pública, en aquellos casos donde participen terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios o en los que participen sociedades en las que las personas antes referidas ejerzan algún puesto de dirección o representación o tengan participación en el capital social o sean beneficiarias finales.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.1.6 **Discrecionalidad y Confidencialidad en el manejo de información.**	▪ Manejar con discreción la información y documentación a la que tenga acceso con motivo de sus actividades laborales. ▪ Guardar confidencialidad de toda información resultante o derivada de, pero no limitado, estudios, investigaciones, experimentos, desarrollos tecnológicos, así como secretos técnicos comerciales, de fabricación de productos o la prestación de servicios, producto de sus actividades laborales, cuya divulgación previa pueda causar perjuicio al país, al ICE y sus empresas, o a los clientes. Así mismo, se debe reconocer que la información y la documentación son propiedad empresarial. ▪ Abstenerse de revelar información privilegiada o estratégica, a terceros, incluidos amigos y familiares. ▪ Mantener la más absoluta reserva sobre los asuntos confidenciales del ICE y sus empresas, así como la discreción necesaria sobre información que, por su naturaleza, o en virtud de disposiciones constitucionales, legales e instrucciones especiales, lo requieran.

Capítulo 4

4.2 Compromisos específicos de los servidores públicos en el puesto de jefatura.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.2.1 Liderazgo.	▪ Desarrollar un liderazgo, a través de sus acciones, ▪ actitudes y comportamientos éticos, tanto dentro o fuera de su lugar y jornada de trabajo. Proceder siempre apegado a la normativa y de manera desinteresada, con un trato amable, respetuoso y cortés para con todas las personas con las que interactúa. No utilizará el puesto que ostente para beneficio propio o de un particular. Se compromete, según su capacidad de resolución, no crea falsas expectativas.

Los servidores públicos que ocupen cargos de jefatura poseen responsabilidades mayores, por lo que además de los establecidos para la población en general, se adicionan los siguientes compromisos.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.2.2 **Compromiso en la toma de decisiones.**	▪ Evaluar cada decisión que tomen, 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. Estas consideraciones les permitirán discernir entre las acciones correctas e incorrectas, para el cumplimiento de los resultados empresariales, el mejoramiento de las condiciones de la organización y la calidad de vida de todas las partes interesadas del ICE y sus empresas. ▪ Las decisiones se deben tomar de forma proactiva, buscando no esperar a que las cosas sucedan, previendo cambios en el entorno y gestionando los riesgos involucrados. Cada decisión que se tome debe ser transparente, (claridad en los criterios) siempre comprometiéndose a fomentar el intercambio de información e ideas con su equipo de trabajo. ▪ Exponer con honestidad las decisiones éticas difíciles con sus colegas y superiores. ▪ Se debe tomar en cuenta los aportes de las personas trabajadoras en la toma de decisiones, cuando resulte conveniente según corresponda.

Capítulo 4

4.2 Compromisos específicos de los servidores públicos en el puesto de jefatura.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.2.3 Compromiso con el ambiente laboral.	▪ Tratar a los miembros de su equipo con respeto sin importar el rango, condición social, género, etnia, creencias, entre otros. ▪ Utilizar un vocabulario respetuoso y adecuado para hacer reconocimientos, críticas constructivas, llamadas de atención o aplicar sanciones. ▪ Atender los conflictos entre los servidores públicos de manera oportuna y objetiva, promoviendo un buen ambiente de trabajo. ▪ Promover un ambiente de respeto donde los servidores públicos puedan expresar sin temor sus ideas.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.2.4 Delegación de actividades	▪ Asignar de manera equitativa, las actividades, considerando en los servidores públicos; sus competencias, sus cargas de trabajo y las prioridades empresariales. En la asignación de tareas y actividades el líder se compromete a que se realicen de forma oportuna, eficiente, apegado a la normativa vigente y a los principios éticos. La asignación de actividades no significa la delegación de responsabilidad, ni la falta de coordinación asesoramiento, acompañamiento y control.

Capítulo 4

4.2 Compromisos específicos de los servidores públicos en el puesto de jefatura.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.2.5 **Comunicación interna.**	▪ 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. ▪ Procurar una comunicación, veraz, oportuna, íntegra y fluida manteniendo a las personas trabajadoras y superiores informados sobre los temas de interés. ▪ Mantener discreción en temas estratégicos de la empresa, cuando así se requiera. ▪ Implementar y mantener espacios de comunicación y participación, caracterizados por la libertad para exteriorizar pensamientos, ideas e inquietudes. ▪ Promover ambientes de respeto que permitan que los miembros del equipo crean y confíen en la jefatura. Liderar con el ejemplo, es la mejor manera de garantizar una organización ética. ▪ Facilitar el logro de resultados orientando a los servidores públicos, apoyando el crecimiento individual y de los equipos de trabajo.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.2.6 **Formación y toma de conciencia en temas éticos**	▪ Mantener y promover el desarrollo de las competencias de los servidores públicos con el fin de facilitar la competitividad del ICE y sus empresas; y la excelencia en el servicio que presta. ▪ Impulsar la toma de conciencia sobre el cumplimento de principios éticos y la normativa vigente, para un adecuado comportamiento, acorde con los valores del ICE y sus empresas. ▪ Propiciar una formación integral que incluyan temas técnicos y éticos, como parte de los planes y programas de capacitación.

Capítulo 4

4.2 Compromisos específicos de los servidores públicos en el puesto de jefatura.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.2.7 **Empoderamiento del personal.**	▪ Facilitar a los servidores públicos las herramientas, recursos y conocimientos necesarios, para la realización de sus labores. ▪ Empoderar a su personal a cargo en el desarrollo de las actividades, lo que demuestra que existe una confianza mutua y una interacción frecuente entre la jefatura y los servidores públicos. ▪ Propiciar la autonomía para la toma de decisiones de los servidores públicos con el fin de fomentar la responsabilidad, la independencia de criterio, la innovación, la proactividad y el compromiso, para el logro de los objetivos y las metas, basado en un desempeño de excelencia.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.2.8 **Motivación y acompañamiento del personal.**	▪ Ser consciente que los miembros del equipo son diferentes. Por ello, el líder debe invertir tiempo con el equipo de manera que genere motivación, innovación y una cultura de confianza. ▪ Tomar las decisiones oportunas, e implementarlas para que éstas, influyan positivamente en las condiciones laborales y repercutan en la satisfacción del personal, no postergando acciones que incrementen la incertidumbre y la baja motivación en los equipos de trabajo. ▪ Ser empático para construir relaciones emocionales fuertes y procurar el bienestar integral de los miembros del equipo.

Capítulo 4

4.2 Compromisos específicos de los servidores públicos en el puesto de jefatura.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.2.9 **Cultura organizacional.**	▪ 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. ▪ Contribuir a que los servidores públicos del ICE y sus empresas trabajen al máximo para lograr objetivos y metas establecidas, promoviendo la moral y los valores empresariales. ▪ 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.

Compromisos **Éticos**

Capítulo 4

4.3 Compromisos del ICE y sus empresas.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.3.1 **Buen Gobierno.**	▪ Defender con lealtad, los valores y objetivos del ICE y sus empresas, esto implica una manifestación permanente de fidelidad que se traduce en constancia y solidaridad. ▪ Impulsar la creación de valor económico, social y ambiental del país, promoviendo un sano equilibrio, responsabilidad social y comunicación transparente, oportuna y veraz. ▪ Promover procesos y prácticas empresariales, así como estilos de gerencia y liderazgo que fomenten una atmósfera que evidencia los principios éticos y los valores. ▪ Actuar siempre en forma objetiva, sin violencia o discriminación y sin intenciones ofensivas o persecutorias. ▪ Mantener en el desarrollo de las actividades principios fundamentales como honestidad, respeto, justicia, calidad, creatividad, responsabilidad e imparcialidad.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.3.2 **Con la protección y Desarrollo del Potencial Humano.**	▪ Mejorar el bienestar y desempeño de los servidores públicos, 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, logrando que el ICE y sus empresas se conviertan en uno de los mejores lugares para trabajar en Costa Rica. ▪ Instruir en los procesos de capacitación sobre la importancia de la conducta empresarial responsable y el desempeño laboral de alto rendimiento, informando a los servidores públicos sobre aquellos comportamientos que riñen con la ética en la prestación de los bienes y servicios. De esta forma, la instrucción permitirá que los servidores públicos 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.

Capítulo 4

4.3 Compromisos del ICE y sus empresas.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.3.3 Compromiso con la debida diligencia.	▪ Promover la debida diligencia en materia de Derechos Humanos para una conducta empresarial responsable (CER), 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.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.3.4 Responsabilidad social.	▪ Promover el desarrollo integral de los diferentes territorios del país fortaleciendo y generando una conciencia a lo interno de la organización tomando 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. ▪ 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.

Capítulo 4

4.3 Compromisos del ICE y sus empresas.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.3.5 Con el Ambiente.	▪ Continuar siendo pioneras en la conservación del medio, 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.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.3.6 **Personas Usuarias y Clientes.**	▪ Establecer las bases para la prestación de servicios de forma eficiente y eficaz, los cuales deben ser ejecutados con excelencia conforme y en concordancia al marco jurídico vigente, procurando el bienestar general en su accionar, en beneficio de los clientes y usuarios. ▪ Proporcionar información exacta, comprobable y clara para que los clientes y personas usuarias puedan tomar decisiones ▪ Cuidar la seguridad e integridad física de las personas que ingresan a las instalaciones del ICE y sus empresas. ▪ Realizar estudios tendientes a reducir los costos de los servicios prestados en beneficio del cliente, personas usuarias del ICE y sus empresas.

Capítulo 4

4.3 Compromisos del ICE y sus empresas.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.3.7 **Relaciones con Proveedores, Socios Comerciales y Prestatarios de Servicios.**	▪ Actuar de manera transparente y apego a la legislación vigente, en todos los procesos decisorios. ▪ Establecer relaciones comerciales evitando cualquier favoritismo o trato con el fin de mantener la objetividad en la toma de decisiones y la buena imagen del ICE y sus empresas. ▪ 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.

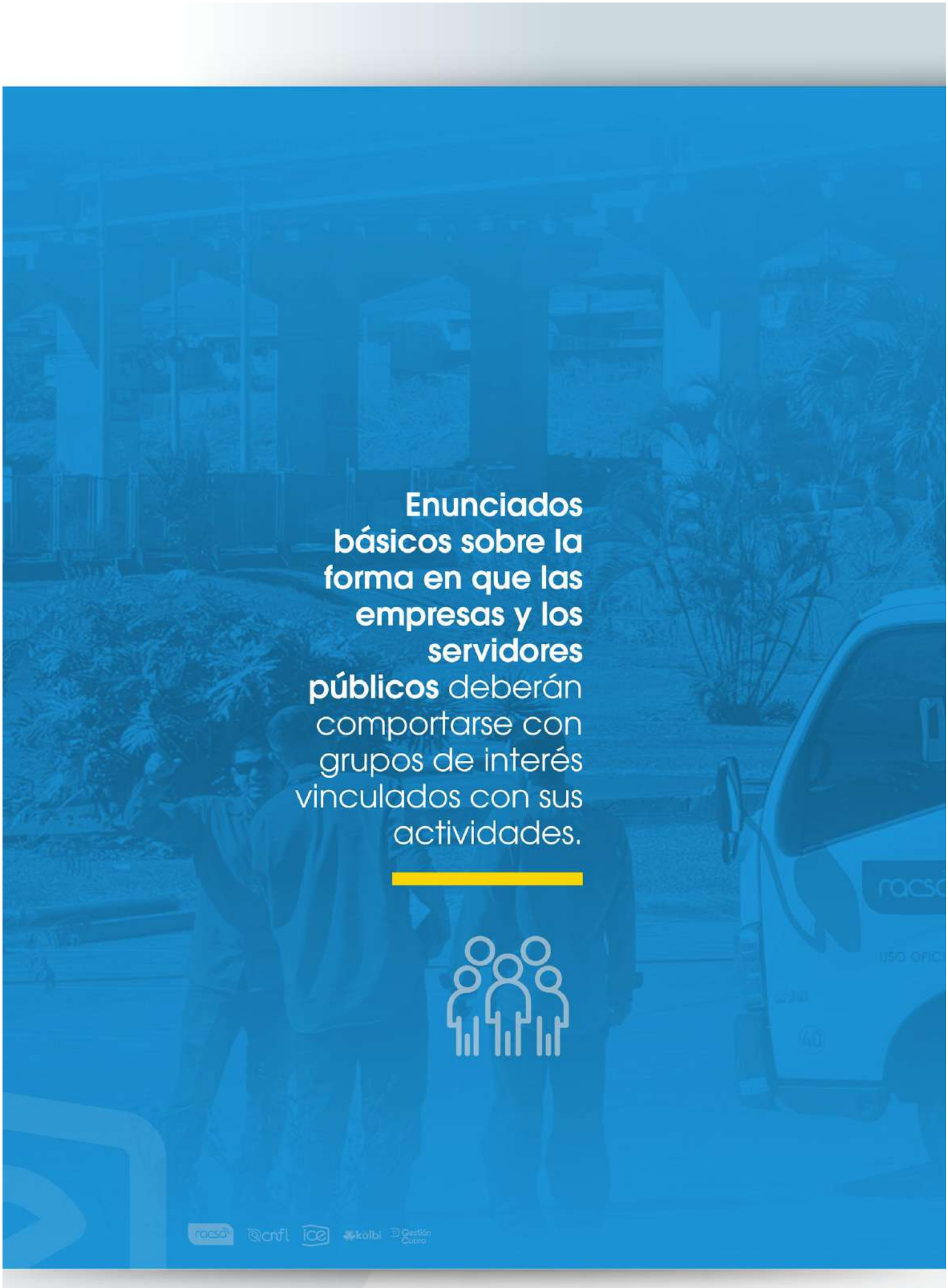
CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.3.8 **Compromiso con el control interno.**	▪ Asegurar la existencia de un sistema de control interno tomando en cuenta la efectividad y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Capítulo 4

4.3 Compromisos del ICE y sus empresas.

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.3.9 Compromiso ante la Inteligencia Artificial y Tecnologías Convergentes.	▪ Realizar evaluaciones continuas que garanticen el respeto a la dignidad humana, la protección y la promoción de la diversidad social, cultural, económica y ambiental, apegados a una administración del ciclo de vida de la Inteligencia Artificial y las Tecnologías Convergentes. Así como, definir claramente términos de seguridad de la información, que minimicen el riesgo de la información empresarial, incluyendo la de clientes y usuarios. ▪ Fortalecer la seguridad de la información, la cual debe ser promovida a lo largo del ciclo de vida de los sistemas de Inteligencia Artificial y Tecnologías Convergentes, debido a que constituye una obligación que impacta la continuidad de las operaciones de la empresa y respecto del cliente, además se requiere para garantizar la confidencialidad de la información personal. ▪ Informar a los grupos de interés cuando un producto o servicio proviene directamente de la utilización de algoritmos, que puedan llegar a afectar sus derechos o libertades. Esto se relaciona con medidas de responsabilidad y rendición de cuentas, así como la fiabilidad de los sistemas

CATEGORIZACIÓN	COMPROMISO
4.3.10 **Compromiso con la Rendición de cuentas.**	▪ garantizando los principios de transparencia y explicabilidad de la Inteligencia Artificial y las Tecnologías Convergentes. ▪ Establecer mecanismos de rendición de cuentas, facilitando la accesibilidad de la información tanto a lo interno como a lo externo. Dicha información será acorde con las solicitudes establecidas la ley y con los estándares internacionales, tendente a mostrar la sostenibilidad de nuestras operaciones. ▪ Fomentar que la rendición de cuentas se realice de manera honesta, clara y transparente, alineada a la ética, a los valores empresariales y la periodicidad que requieren las partes interesadas.



Enunciados básicos sobre la forma en que las empresas y los servidores públicos deberán comportarse con grupos de interés vinculados con sus actividades.

Capítulo 5

Pautas de **Relaciones**

Capítulo 5

5.1 Compromiso con la Ciudadanía.

5.2 Compromiso con Organizaciones Laborales.

5.3 Compromiso con los Órganos y entes Públicos.

5.4 Compromiso con otras Organizaciones No Gubernamentales y Privadas.

Enunciados básicos sobre la forma en que las empresas y los servidores públicos deberán comportarse con grupos de interés vinculados con sus actividades.

Capítulo 5

5.1 Compromiso con la Ciudadanía.

Mantener y mejorar el servicio a la sociedad proporcionando electricidad, telecomunicaciones, conectividad y servicios digitales que mejoren la calidad de vida del ciudadano; manteniendo un espíritu de servicio y cooperación con las comunidades como una forma de expresar la responsabilidad social, conservando los recursos naturales, mediante el cumplimiento de la legislación vigente.

5.2 Compromiso 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 servidores públicos.

Garantizar el derecho de los servidores públicos de pertenecer a agrupaciones que trabajen por sus derechos e intereses laborales. Las relaciones entre las agrupaciones del ICE y sus empresas, se realizarán bajo el marco de la legalidad y el respeto.

5.3 Compromiso con los órganos y entes públicos.

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.

5.4 Compromiso con otras Organizaciones No Gubernamentales y Privadas.

Continuar promoviendo, 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.

Enunciados básicos sobre la forma en que las empresas y los servidores públicos deberán comportarse con grupos de interés vinculados con sus actividades.

El Código Corporativo de Ética y Conducta como marco imprescindible en la gestión ética corporativo, exige continuidad, constancia y una adecuada implementación.

Capítulo 3

Aplicaciones **del Código**

Capítulo 6

El Código Corporativo de Ética y Conducta como marco imprescindible en la gestión ética corporativo, exige continuidad, constancia y una adecuada implementación. Por ello, se describen algunos de los siguientes usos:

- Es un instrumento de consulta pública, por lo cual todo ciudadano que desee conocer sobre la ética y los valores corporativos puede utilizarlo.
- Es una guía para la toma de decisiones y acciones.
- Es un instrumento para la inducción de los servidores públicos de recién ingreso que se incorpora de forma permanente o interina al ICE y sus empresas, con el fin de promover mejores prácticas y fortalecer una cultura empresarial sustentada en valores.
- Es una herramienta de formación permanente y educación moral para los servidores públicos del ICE y sus empresas.
- Se constituye en un insumo para la elaboración de perfiles de puesto.

- Permite la definición de indicadores relacionados con el reclutamiento, la selección y la evaluación del desempeño.
- Es una base para la divulgación y promoción permanente de la ética y los valores compartidos del ICE y sus empresas.
- Es una guía para la aplicación de políticas y reglamentos en el ICE y sus empresas.
- 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.

Capítulo 6 | Consideraciones Finales

Consideraciones Finales

- Se espera una difusión adecuada tendente a su implementación, buscando sensibilizar a los servidores públicos para que lo apoyen y lo apliquen activamente y con ello, fortalezcan la base de confianza mutua entre las empresas y la sociedad en las que desarrollan su actividad, contribuyendo a mejorar el clima y la imagen que potencien la consecución de objetivos de mercado y contribuyan al desarrollo sostenible.

- Además, se insta a la revisión permanente para mantenerlo actualizado por parte del Área Gestión de Ética Corporativa. La búsqueda de mecanismos complementarios que permitan continuar en el proceso de formación de una cultura corporativa caracterizada por valores.

- Finalmente, se agradece a todas las personas que participaron en este proceso, aportando su conocimiento y experiencia, sin los cuales no hubiese sido posible la elaboración de este código.

Documentos **de Referencia:**

- Blázquez, F., Devesa, A., Cano, M. (2002). “Diccionario de términos éticos.” Navarra: Verbo Divino.
- Código de Ética. ICE Abril, (2002) Aprobado por Consejo Directivo en Sesión 5398 del 23 de abril del 2002.
- Código de Ética. Compañía Nacional de Fuerza y Luz. (2022). Aprobado por Consejo de Administración, Sesión 2601 el 23 de agosto del 2022.
- Código de Ética. Gestión de Cobros (2022). Aprobado por el Gerente General, el 25 de octubre 2022.
- Código de Ética. RACSA (2022). Aprobado por Junta Directiva en Sesión 2384 del 28 de abril 2022.
- Comisión Nacional de Ética y Valores. (2018). Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética. Recuperado de https://cnrvcr.files.wordpress.com/2018/08/linemientos-para-las-ciev-2018.pdf
- Comisión Nacional de Ética y Valores. (2021). Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el sector público costarricense. Recuperado de https://cnrvcr.files.wordpress.com/2021/03/manual_para_codigos_de_etica_y_conducta.pdf
- Declaración de Principios Éticos del ICE, CNFL y RACSA (2005) Aprobado por Consejo Directivo en Sesión 5676 del año 2005, publicado en la Gaceta 170 del 5 de setiembre del 2005.

Capítulo 6 | Documentos de Referencia

- Estrategia Corporativa Grupo ICE. 2023-2027(2023) Aprobada por Consejo Directivo Sesión 6566 del 16 de marzo del 2023.
- Estatuto de Personal. Instituto Costarricense de Electricidad. (2008) Aprobado por Consejo Directivo Sesión 5817 del 18 de diciembre del 2007, publicado en La Gaceta, 44 del 03 de marzo del 2008.
- Frondizi, R. "¿Qué son los valores?". México: Fondo de Cultura Económica.
- García Marzá, D., (2004); "Ética empresarial: del diálogo a la confianza." Madrid: Trotta.
- León Hernández, R. (2014). Gestión ética para organizaciones públicas y privadas. San José: EUNED.
- Ley 8422 contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Política sobre Conflictos de Intereses. Grupo ICE (2020). Aprobado por Consejo Directivo Sesión 6355 del 4 de febrero del 2020.

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.

Integridad

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.

Excelencia

Excelencia

Compromiso

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.

GRUPO ICE

2024

CÓDIGO CORPORATIVO DE ÉTICA Y CONDUCTA

racsa cnfl ice kölbi Gestión Cobro

www.grupoice.com