



# CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA

Octubre, 2017

COMITÉ DEL MARCO ÉTICO VALORES

## ***Mensaje del gerente general***

Correos de Costa Rica S.A, asumió el firme compromiso de llevar a cabo sus actividades de conformidad con la letra y el espíritu de la ley, por lo cual este Código viene a convertirse en la piedra angular de nuestro compromiso con la integridad y la ética.

Actuar con integridad y transparencia es más que proteger la imagen y la reputación de nuestra Empresa, es garantizar un lugar de trabajo en donde seamos conscientes de que nuestro actuar es de conformidad con los más fieles principios éticos y morales. Esto significa actuar con honestidad, transparencia y tratar, a cada uno de nosotros, nuestros clientes, socios comerciales y proveedores, de manera justa y digna.

El Código de Ética y de Conducta se convierte entonces en nuestra guía de conducta, en el pilar de nuestras relaciones y creencias empresariales, por ello consérvelo y consúltelo frecuentemente y más importante aún, practíquelo hasta que la conducta ética sea una actuación natural.

Vivamos intensamente nuestros valores y principios éticos, asegurándonos que estos serán nuestro estandarte ante un mercado altamente competitivo; seamos garantes de los mismos por medio de nuestras acciones transparentes, honradas y honestas con nuestros clientes, aliados estratégicos y proveedores.

Atentamente,

Lic. Mauricio Rojas Cartín  
Gerente general

### 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 Empresa, las conductas de todos nosotros, sus miembros y el correcto proceder, en el cumplimiento de las funciones de quienes en ella laboramos.

### Alcance: ¿A quién aplica el Código de Ética y de Conducta?

El presente Código es de aplicación obligatoria para los miembros de Junta Directiva y todos nosotros, los colaboradores de Correos de Costa Rica S.A., quienes desarrollaremos nuestras tareas basadas en los principios y valores aquí indicados, constituyendo este un paso significativo en el proceso de armonización de los conceptos éticos, valores y principios empresariales que deben formar parte de la filosofía de trabajo de la Empresa.

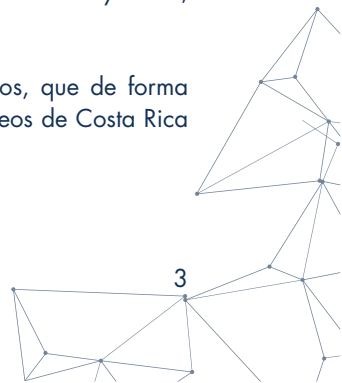
La obligatoriedad en la aplicación de las disposiciones aquí establecidas, son complementarias a las obligaciones laborales inherentes a cada puesto de trabajo y, en consecuencia, su incumplimiento podrá ser susceptible de responsabilidades disciplinarias con la consecuente aplicación de sanciones propias tuteladas por el Ordenamiento Jurídico.

### ¿Cómo usar este Código de Ética y de Conducta?

Nuestro Código está dividido en cuatro secciones:

**Capítulo N° 1:** Sección 1: Muestra en detalle los pilares de la conducta de nosotros como colaboradores mediante la declaración de la misión y visión, los valores y principios de Correos de Costa Rica S.A.

**Capítulo N° 2:** Sección 2: Establece los deberes éticos, que de forma responsable debemos cumplir los colaboradores de Correos de Costa Rica S.A.



**Capítulo N° 3:** Sección 3: Establece las pautas para el comportamiento y/o conducta que debemos cumplir nosotros los colaboradores de Correos de Costa Rica S.A., así como también nuestros miembros de la Junta Directiva, para haya congruencia con nuestras acciones y conductas manifiestas, con los principios y valores éticos proclamados por la Empresa.

**Capítulo N° 4:** Sección 4: Detalla los compromisos que, si no respetamos, podrían provocar un daño a la imagen de Correos de Costa Rica S.A.

### **¿Qué es la ética profesional?**

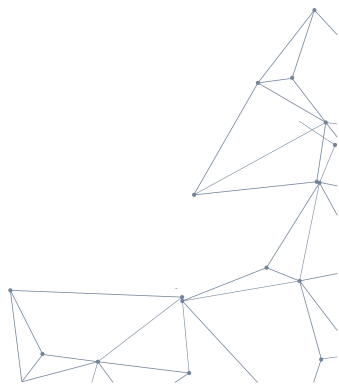
Es el conjunto de normas, conductas, actitudes y prácticas que reflejan los valores a manifestar en el desempeño de las funciones de nosotros los colaboradores. Al ser Correos de Costa Rica, S.A., una empresa de servicios, la ética profesional es fundamental para ganar la confianza de los clientes, proveedores y socios comerciales.

### **¿Cuál es el propósito de este Código?**

Proporcionar un Código que guíe, fomente y autorregule la conducta individual y colectiva de los miembros de Junta Directiva y nosotros, todos los colaboradores de Correos de Costa Rica, S.A., la cual sentará sus bases en los tres valores empresariales, por lo que el actuar de forma correcta siempre será un deber y obligación para honrar lo estipulado en el presente Código de Ética y de Conducta.

# Capítulo N°1

**Declaración de la filosofía medular, principios  
y valores empresariales**



**Artículo N°1:** Nuestros pilares fundamentales: En la Sesión 1344 del 16 de setiembre del 2015, la Junta Directiva bajo el Acuerdo N° 7742, aprueba y establece la misión y visión de Correos de Costa Rica S.A., las cuales se citan a continuación:

- **Misión:** Acercar personas, empresas y organizaciones.
- **Visión:** Para el año 2020, seremos la empresa número uno de logística en Costa Rica.

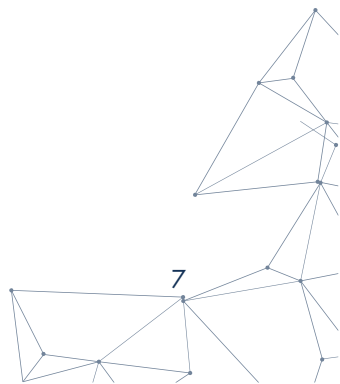
**Artículo N°2:** Los principios de nuestra conducta: Refieren a las creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se vinculan. Son los principios fundamentales y universales que adaptamos en Correos de Costa Rica S.A.. Nuestros principios son:

1. **Integridad:** En Correos de Costa Rica S.A., evitamos cualquier situación que ponga en riesgo o en entre dicho nuestra probidad, nuestra honestidad, y transparencia en el actuar.
2. **Lealtad:** En Correos de Costa Rica S.A., prometemos lealtad a esta empresa y a todos aquellos con los que tenemos relación, así como a los principios éticos enunciados en este Código, actuando con responsabilidad para el cumplimiento de nuestros fines, reportando cuando sea necesario, los hechos o situaciones que puedan afectar a la Empresa.
3. **Responsabilidad:** Las personas que laboramos en Correos de Costa Rica S.A., cumplimos con nuestros deberes, obligaciones, compromisos y responsabilidades, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.
4. **Iniciativa:** En Correos de Costa Rica S.A., nos esmeramos por desarrollar acciones innovadoras y creativas que potencien nuestras funciones y mejoren la experiencia y el servicio ofrecido a nuestros clientes.

- 5. Respeto a la igualdad:** En Correos de Costa Rica S.A., nos caracterizamos por tratar a todas las personas por igual, evitamos todo tipo de actitud o acto discriminatorio por razón de sexo, etnia, credo, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, estado civil o estado socioeconómico, fomentando la equidad e igualdad de condiciones, para con los clientes, colaboradores, proveedores o visitantes en general.

**Artículo N°3:** Nuestros valores empresariales: Refieren a la identificación de la Empresa y los servicios que ofrece, la de nosotros los colaboradores y la de los clientes, los cuales irán orientados a coadyuvar a la estrategia empresarial. Según Acuerdo No. 7742 de la Sesión No. 1344 de la Junta Directiva y celebrada el 16 de setiembre del 2015, se aprueban y se establecen como valores los citados a continuación:

- 1. Pasión por servir:** Se refiere a sentido de urgencia, agilidad, empatía y confianza.
- 2. Excelencia en la labor:** Se refiere a eficiencia y eficacia, integridad (honestidad), cortesía e iniciativa.
- 3. Compromiso y dedicación:** Se refiere a hacia el logro, innovación, creatividad, mejora continua y con el ambiente e integridad.

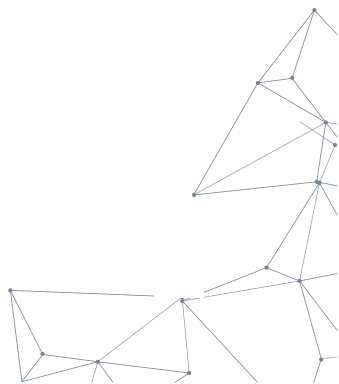






# Capítulo N°2:

**Deberes éticos de nosotros, como colaboradores  
de Correos de Costa Rica S.A.**



**Artículo N°4:** Deberes éticos de nosotros, los colaboradores de Correos de Costa Rica S.A: Refiere cumplir los deberes que la Empresa considera como medulares para generar una buena conducta y lograr los objetivos estratégicos.

**Hacer lo correcto:** Los colaboradores de Correos de Costa Rica, S.A., hacemos siempre lo correcto y nos obligamos a honrar lo estipulado en presente Código de Ética y de Conducta, mediante:

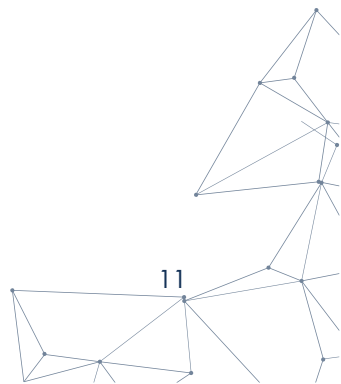
1. Gestionar la labor con esmero, cuidado y atención.
2. El sentido a la obediencia y disciplina a las disposiciones patronales. El entender, respetar y aplicar de los aspectos de conducta y comportamiento que establece este Código, así como las políticas y lineamientos de la Empresa.
3. Congruencia entre las acciones y conductas manifestadas por los principios y valores éticos proclamados por la Empresa.
4. Informar sobre cualquier acción y conducta que constituya una infracción de las leyes, reglamentos, o lo que refiera a este Código de Ética.

**Cumplir con la estrategia empresarial:** Todos nosotros, colaboradores de Correos de Costa Rica, S.A., nos comprometemos con la ejecución y el desarrollo de todos los planes formulados y aprobados para lograr el desarrollo de la Empresa, particularmente el Plan Estratégico, mediante:

1. Promover una cultura organizacional orientada hacia los resultados, excelencia en el servicio al cliente y en principios éticos.
2. Fomentar una gestión caracterizada por un trabajo esforzado, honesto y creativo.
3. Cumplir con deberes y obligaciones laborales.
4. Cumplir a cabalidad con las metas que sean indicadas por nuestro superior jerárquico.

**Resguardar el interés de la Empresa:** En Correos de Costa Rica S.A., nosotros sus colaboradores, antepone los intereses de la Empresa a cualquier otro, utilizando el buen juicio y evitando conductas indebidas que arriesguen sus logros, mediante:

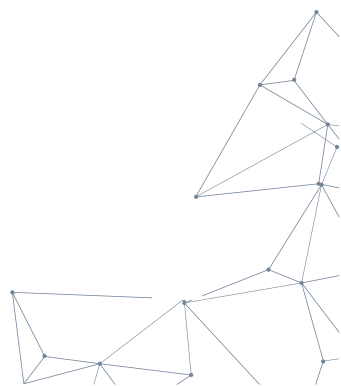
1. Crear un ambiente y clima laboral propicio donde se desarrollen las relaciones laborales óptimas a nivel de seguridad y salud ocupacional.
2. Calidad y eficiencia en el trabajo cotidiano.
3. Lealtad hacia la Empresa.
4. Uso adecuado de los bienes, recursos y herramientas de la Empresa que sean asignados para la labor.
5. Promover y velar por la protección del medioambiente.
6. Poner en conocimiento de los superiores correspondientes, las limitaciones legales, académicas, físicas, o de cualquier otra índole, que impidan ejecutar el trabajo asignado, con el fin de que se apliquen las medidas correctivas que correspondan.
7. Hacer del conocimiento de los superiores o áreas competentes las acciones o actos de los colaboradores que puedan representar un perjuicio para la imagen o el patrimonio de Correos de Costa Rica S.A.





# Capítulo N°3

## **Nuestros compromisos y conducta**



**Artículo N°5:** Nuestros compromisos y conducta. Refiere a los compromisos y pautas para el comportamiento y/o conducta que, de forma responsable, debemos cumplir nosotros como colaboradores de Correos de Costa Rica, para que exista congruencia en las acciones y conductas manifestadas conforme en los principios y valores proclamados por la Empresa. Las conductas y prácticas se dividen en las dos siguientes:

Compromisos y conductas de la empresa y Junta Directiva de Correos de Costa Rica, S.A.

### **PASIÓN POR SERVIR**

1. Impulsar políticas generales en la Empresa para incentivar una cultura organizacional basada en los valores plasmados en este Código de Ética.
2. Colaborar con la aprobación de políticas internas que contribuyan a las labores de Correos de Costa Rica S.A.
3. Brindar un trato servicial, diligente, igualitario y respetuoso a los colaboradores, clientes, medios de comunicación y proveedores.

### **EXCELENCIA EN LA LABOR**

1. Cuidar la independencia rechazando cualquier tipo de conflicto de interés.
2. No se aceptará invitaciones, gratificaciones, favores, o cualquier otro tipo de compensación, que puedan interpretarse como un intento para influir sobre la integridad e independencia.
3. No se buscará y ni se obtendrá beneficio propio o para terceros del ejercicio de las funciones.
4. Mantener una constante capacitación e información sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se van generando en los respectivos ámbitos laborales; esto con el fin de ir generando una verdadera cultura del cambio y de innovación, que permita asegurar el futuro de la Empresa.

5. Velar por el principio de transparencia debiendo ser tan abiertos como sea posible sobre las acciones y decisiones que realicen en ejercicio del cargo.

## **COMPROMISO Y DEDICACIÓN**

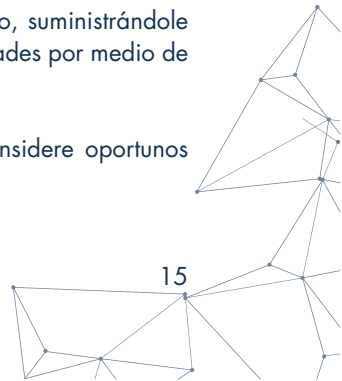
1. Velar porque la Empresa cuente con recursos necesarios y de calidad para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, acordes con las realidades laborales de cada puesto.
2. Coadyuvar para que el ambiente laboral propicie al bienestar, la equidad y armonía, mediante la implementación de aspectos importantes como lo son:
  - La formación permanente.
  - Mecanismos de negociación y resolución de conflictos, amparado a la legislación vigente.
  - Espacios de escucha y reflexión.
  - Valoración de las cargas de trabajo de forma equitativa.
  - Espacios de convivencia.
  - Adecuada imagen empresarial.
3. Mantener la objetividad como principio fundamental.

Compromisos y normas de los colaboradores de Correos de Costa Rica, S.A.

## **PASIÓN POR SERVIR**

Consigna: Somos colaboradores respetuosos con nuestros clientes internos y externos.

1. Asesoramos y orientamos al cliente interno y externo, suministrándole la información necesaria para satisfacer sus necesidades por medio de nuestros servicios.
2. Nos adaptamos a los cambios que la Empresa considere oportunos para el cumplimiento de la estrategia empresarial.



3. Colaboramos con los compañeros de nuevo ingreso en su orientación.
4. Prestamos atención especial al adulto mayor, mujer embarazada y personas con cualquier capacidad diferenciada que requieran una atención o trato más personalizado.
5. Rechazamos y no incurrimos en conductas de acoso sexual o laboral (mobbing) o cualquier otro tipo de conducta que dañe la integridad física o moral de nuestros clientes internos y externos.
6. Mantenemos una buena imagen tanto en la presentación personal como en la actitud, la imagen interna es el reflejo de la imagen externa de la organización.

## **EXCELENCIA EN LA LABOR**

Consigna: Somos colaboradores que convertimos la integridad y la rectitud en la esencia de nuestras acciones.

1. Cumplimos con la normativa vigente y regulación interna al realizar nuestras labores.
2. En el ejercicio de nuestras funciones priorizamos las tareas importantes de las urgentes, prevaleciendo en todo momento los intereses empresariales sobre los intereses personales.
3. Resguardaremos y cuidaremos nuestra independencia, rechazando cualquier tipo de conflicto de intereses. No aceptaremos invitaciones, gratificaciones, favores, que puedan interpretarse como intentos para influir sobre nuestra integridad e independencia.
4. Protegeremos nuestra libertad, estabilidad laboral e integridad física y moral, rechazando cualquier actividad relacionada a la evasión de impuestos, tráfico y/o consumo de drogas, lavado de dinero o cualquier otra actividad ilícita.
5. Cuidaremos nuestro trabajo no participando en negocios, empleos

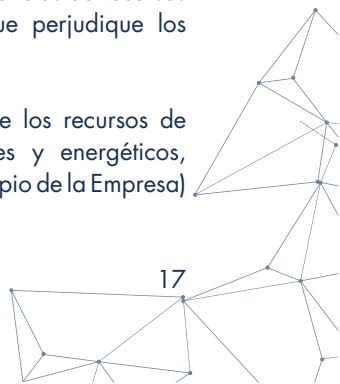


adicionales u otras actividades lucrativas que interfieran con las responsabilidades y obligaciones que nos han sido delegadas. No participaremos en actividades lucrativas con los competidores y proveedores de Correos de Costa Rica S.A.

6. Utilizamos la información recibida en el desempeño de nuestras labores y únicamente para el correcto desempeño de las funciones que nos han asignado, sin divulgar información que no corresponde a otras personas, organizaciones o utilizarla en beneficio propio.
7. Seremos confidentes con la información que se nos da en administración para el desempeño de las labores.
8. Mantendremos una comunicación efectiva y oportuna con las distintas áreas de la Empresa.
9. Actuamos en todo momento bajo criterios neutrales, equilibrados e independientes en el desarrollo de nuestro trabajo tomando como referencia los intereses empresariales.
10. Mantenemos una relación justa, equilibrada y transparente con nuestros proveedores y clientes.
11. En todas las actividades que participemos como colaboradores de la Empresa, nos comportaremos de acuerdo con lo indicado en este Código, brindando una imagen de excelencia de la Empresa.

Consigna: Somos colaboradores que protegemos y respetamos los recursos de la Empresa.

1. Cuidamos los recursos de la Empresa, actuando con honestidad en todos los procesos asociados a los reportes y transferencias de recursos económicos, evitando cualquier tipo de fraude que perjudique los intereses de la Empresa.
2. Promoveremos en todo momento el uso racional de los recursos de nuestra Empresa (instalaciones, recursos materiales y energéticos, vehículos, programas informáticos y cualquier otro propio de la Empresa)



para el logro de nuestros objetivos. Rechazaremos cualquier uso que no sea destinado al desempeño de nuestras actividades laborales.

3. Utilizamos el tiempo laboral responsablemente, enfocándonos en el logro de nuestros objetivos laborales, cumpliendo con los plazos establecidos para estos, respetando los tiempos asignados para el cumplimiento de la jornada y para los espacios de alimentación y descanso durante esta.
4. Protegemos los equipos y los programas de cómputo empresariales, implementando las medidas técnicas para su uso y respetando las restricciones de acceso establecidas por la Empresa.
5. Contribuimos a que nuestros espacios de trabajo se mantengan siempre limpios y ordenados.

## **COMPROMISO Y DEDICACIÓN**

Consigna: Somos colaboradores que promovemos un ambiente de trabajo armonioso y respetuoso para lograr los objetivos empresariales, generando un trato digno, equitativo e igualitario entre compañeros.

1. Mantenemos con los compañeros una relación amable, cordial, solidaria y respetuosa evitando actuaciones que ofendan o lesionen el honor, el prestigio o la salud física y emocional de alguno de los integrantes del equipo de trabajo.
2. Somos colaboradores transparentes.
3. Somos colaboradores que buscamos la capacitación continua para ejercer nuestras labores.
4. Rechazamos todo tipo de discriminación por género, raza, credo, orientación sexual o condición social y económica hacia nuestros compañeros y compañeras.
5. Mostramos tolerancia y respeto hacia las ideas de los demás, respetando el margen de acción y responsabilidad de cada uno de los compañeros y compañeras.

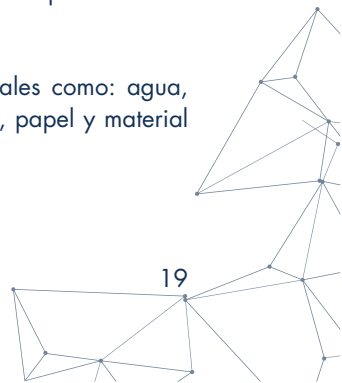
6. Promovemos el trabajo en equipo para el logro de los objetivos empresariales, demostrando una actitud proactiva y positiva para identificar problemas, necesidades y nuevas oportunidades de negocio para nuestra Empresa.

Consigna: Somos colaboradores eficaces y eficientes, comprometidos con el crecimiento de Correos de Costa Rica S.A.

1. Nos identificamos y actuamos según la misión, visión, objetivos y valores compartidos de la Empresa.
2. Conocemos y realizamos nuestras funciones a cabalidad, con eficacia y eficiencia.
3. Cumplimos los plazos establecidos y realizamos autoevaluaciones e informes; observamos la transparencia y velamos por la rendición de cuentas en la realización de nuestras funciones.
4. Fomentamos la creatividad en el trabajo propio y en el de las demás personas que laboran en la Empresa, así como en el seguimiento de proyectos, la innovación en los procedimientos y la utilización responsable de nuevas tecnologías.
5. Valoramos los riesgos que pueden afectar el desarrollo eficiente y eficaz de nuestras funciones para alertar a nuestras jerarquías sobre la situación en particular, y con ello tomar acciones que minimicen esos riesgos.
6. Revisamos constantemente y cumplimos las políticas y procedimientos establecidos por la Empresa, lo cual nos garantizará un desempeño laboral acorde con los objetivos de la Empresa

Consigna: Somos colaboradores que tenemos como prioridad la responsabilidad social y conservamos el medioambiente.

1. Controlamos el consumo de los recursos empresariales como: agua, energía, combustible, cartuchos de impresora, tóner, papel y material de oficina, maximizando su uso.



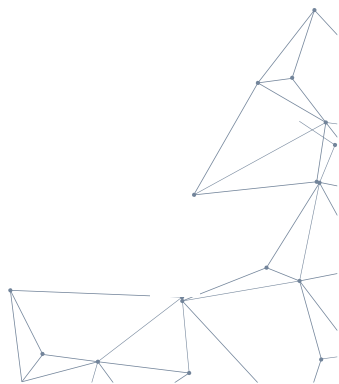


## *Correos de Costa Rica*

2. Asumimos el compromiso de aplicar el programa de manejo de residuos tradicionales, clasificando los desechos en papel, plástico, aluminio, tetrabrik, orgánicos y otros desechos.
3. Planificamos las giras de manera responsable, es decir, coordinando traslados en grupo, organizando la gira de tal manera que se disminuya el uso de combustible y la huella de carbono.

# Capítulo N°4

**Aplicación del Código de Ética en Correos de Costa Rica S.A.**



**Artículo N°6:** Aplicación del Código de Ética para Junta Directiva y colaboradores de Correos de Costa Rica S.A. El Código de Ética y Conducta empresarial es fundamental para la correcta gestión de la organización; por ello Correos de Costa Rica S.A. ha decidido aplicar este de la siguiente forma:

- Como instrumento para la inducción del nuevo personal, permanente o interino.
- 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.
- Para la formación y aplicación de una campaña que divulgue su alcance.
- Las normas y principios contenidos en este Código, al ser de naturaleza ética, tienen un carácter regulador y su descripción y consecuencias no excluyen la existencia de otros contenidos en diferentes cuerpos normativos o que se consideran de tradicional exigencia en lo que respecta a las responsabilidades civiles, penales y administrativas.

Cualquier incumplimiento a este Código deberá ser denunciado de acuerdo con el Procedimiento interno de denuncias.

**Artículo N°7:** Verificación de Cumplimiento del Código de Ética para los colaboradores de Correos de Costa Rica S.A:

- Las Jefaturas de cada área tendrán la responsabilidad de velar por el cumplimiento de estas disposiciones y siguiendo el debido proceso, deberán imponer las medidas correctivas y disciplinarias atinentes a su responsabilidad de acuerdo con el debido proceso.
- Asimismo, las Jefaturas deberán divulgar a su personal las normas de este Código, fomentando y promoviendo periódicamente reuniones de actualización y toda aquella capacitación que fuere necesaria en el tema de la ética y materias afines.

**Artículo N°8:** Incumplimiento del Código:

El incumplimiento del presente Código de Ética y Conducta, se encuentra sujeto a sanciones administrativas disciplinarias, de acuerdo con lo establecido en el Código de Trabajo.

- El órgano encargado de verificar su cumplimiento, será el jerarca y los titulares subordinados, al tener la representatividad y autonomía para ostentar dichas actividades; en caso que la persona cuestionada ostente el puesto de gerente de área, le corresponderá al gerente general aplicar lo dispuesto.
- Finalmente, la Junta Directiva será quien se encargue de aplicar la acción disciplinaria que corresponda al gerente, auditor general y sub auditor, si así lo dispone el resultado del procedimiento administrativo previamente aplicado.
- En caso que el comportamiento que riña con este Código sea ejecutado por un miembro de la Junta Directiva, el caso deberá ser elevado a la Procuraduría de la Ética.

**Artículo N°9:** De la vigencia:

Este Código rige a partir de la publicación en el diario oficial la GACETA.

**Normativa jurídica aplicable en el presente  
Código de Ética y Conducta:**

El Código de Ética y Conducta de Correos de Costa Rica, S.A., se rige por las normas establecidas en la legislación y regulación nacional, entre ellas:

- Constitución Política, artículo 11
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República
- Directrices generales sobre principios y enunciados éticos (CGR 2004)
- Decreto Ejecutivo 33146-MP. Establece los principios éticos en la función pública
- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Código de Trabajo
- Ley 7983 de Protección al Trabajador
- Ley 8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública
- Ley 8204 sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no Autorizado y actividades Conexas
- Ley 8292 General de Control Interno
- Ley 7476 en contra del Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia
- Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad
- Ley 6227, Ley General de la Administración Pública
- Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética
- Convención Colectiva de Correos de Costa Rica S.A.
- Políticas, Reglamentos, Manuales, Directrices. Circulares de la Empresa
- D 2 2004 CO, emitidas mediante resolución del 12 de noviembre de 2004 y publicadas en La Gaceta N°228 del día 22 de ese mismo mes
- DE-33146-MP de 24 de mayo de 2006, publicado en La Gaceta N° 104 de 31 de mayo de 2006
- Manual de interpretación del Código de Ética y Conducta



## Acuse de recibo

Por este medio declaro formalmente que he recibido la inducción al Código de Ética y Conducta empresarial de Correos de Costa Rica S.A., así como también he tenido la oportunidad de aclarar dudas relacionadas con este, aceptando su contenido.

Por lo tanto, me comprometo a cumplir con todas las disposiciones establecidas en este documento y a incorporar los principios y valores como conductas, actitudes y comportamientos en mis actividades diarias, así como a informar de manera inmediata y objetiva a mi jefe superior o a quien corresponda, el conocimiento de cualquier actividad, acción o sospecha que lo transgreda.

Nombre y apellidos del colaborador:

.....

Número de empleado: .....

Firma:

.....

Fecha: .....





