

## **CÓDIGO DE ÉTICA DE RECOPE**

Aprobado según Acuerdo de Junta Directiva de RECOPE en el artículo 5 de la Sesión Ordinaria # 4000-361, celebrada el 1° de diciembre de 2005.

### **Presentación**

Al presentar este Código de Ética, quisiera resaltar la importancia que posee para la Refinadora Costarricense de Petróleo, empresa del Estado cuya responsabilidad principal es la importación, refinación y distribución de hidrocarburos en Costa Rica.

Con este texto, reafirmamos el compromiso de RECOPE por fomentar la adhesión del personal, de manera permanente, a los principios y valores éticos institucionales, la sujeción a prácticas sanas, al marco técnico y jurídico aplicable, a la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, así como a la protección de su patrimonio.

La razón fundamental de este documento es declarar los principios y valores éticos que adoptamos en RECOPE porque los consideramos indispensables para cumplir, de manera permanente, los objetivos fundamentales que la sociedad costarricense ha confiado a nuestra organización y a quienes en ella laboramos. Al definir a RECOPE tal y como lo hemos hecho líneas atrás, nos colocamos delante de su razón de ser y objetivo fundamental: al ser una empresa estatal, 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. Desde esta perspectiva, a la triple dimensión de tareas: importar, refinar y distribuir, añadimos una cuarta función no menos fundamental: suministrar la energía proveniente del petróleo y sus derivados que necesita el país para su desarrollo económico y social. Esto hace que se produzca una característica adicional a las antes apuntadas por cuanto existe un aspecto ético-social adicional: como empresa estatal, aunque genera recursos al Estado, lo fundamental es para qué se generan esos bienes, toda vez que no se trata del beneficio para sus propietarios o accionistas, sino del bienestar de la sociedad en general, aspecto que se traduce luego en mayores aportes para el bienestar nacional.

Los códigos de ética institucionales constituyen una de las exp de la ética empresarial, que adquieren, cada vez más, un papel relevante como estrategia de acción preventiva, base para la capacitación y aplicación de otras herramientas de la ética. Ello por cuanto el manejo ético de las organizaciones implica la adopción de una verdadera cultura que impregne todo su quehacer, y el de todos los que participan de su dinámica, a fin de que la ética se convierta en un útil instrumento de gestión.

Si alcanzamos este objetivo con el presente documento, habremos logrado plenamente nuestro propósito y podremos darle gracias a Dios por todo esto.

Littleton Bolton J.  
Presidente de la Refinadora Costarricense de Petróleo

## Introducción

La vinculación de la ética a las empresas e instituciones del Estado surge, entre otros factores, como consecuencia de la proliferación de las malas prácticas y los perjuicios sociales producidos por los comportamientos antiéticos, de la falta de eficacia y eficiencia en la administración pública y como complemento de la legislación que ha incorporado imperativos sustanciales de orden ético. Tal es el caso, en nuestro país, de las disposiciones dentro del tema del correcto uso y manejo de la hacienda pública de la Ley N° 8422, Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, y la exigencia de integridad y valores éticos que establece para todo servidor público la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.

La Junta Directiva de RECOPE, en sesión ordinaria N° 03813-174, del 16 de enero del 2004, delega en la Comisión Empresarial de Valores proceder a la elaboración de un código de ética que incorpore, entre otros elementos, lo establecido en el artículo 13 de la Ley de Control Interno, la norma 13 de la Ley General de Control y la norma 2.3 del “Manual de normas de control interno”, así como establecer para ese efecto la coordinación con la Contraloría de Servicios, Dirección de Servicio al Cliente, Comisión de Salud Ocupacional, Protección Integral, Oficina de Prensa y Dirección de Recursos Humanos.

Por eso en noviembre del 2004 se inicia el proceso tendiente a dotar a RECOPE de un código de ética. En él se aplicó un criterio fundamental a la hora de elaborar códigos de ética: “La forma en que el código está elaborado es tan importante como el código mismo”. Para ese efecto se empleó una metodología que permitiera identificar los rasgos y valores éticos y de integridad necesarios en el personal, y que, a su vez, permitiera reunir fielmente lo que la institución considera que deben ser las mejores prácticas para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades de la empresa. De esa forma el documento final es consecuencia de una amplia participación y resultado de un proceso de análisis, reflexión y concertación.

Con ese propósito se analizaron documentos institucionales, lo que abarcó la revisión del marco legal que rige la institución, incluyendo la Convención Colectiva de Trabajo de RECOPE S.A. y otra normativa interna, la estructura orgánica, el Plan Estratégico 2005-2015 y el Diagnóstico Organizacional en materia de valores.

La labor de campo permitió entrevistas individuales a trabajadores y trabajadoras de diferentes perfiles incluyendo al secretario del Sindicato de Trabajadores Petroleros, Químicos y Afines (SITRAPEQUIA). Además, se realizaron sesiones de trabajo con miembros de la Junta Directiva, el Consejo de Gerentes y la Comisión de Valores y grupos focales conformados con trabajadores y trabajadoras prácticamente de todos los planteles del país, así

como conversatorios de carácter validador, tanto sobre resultados del estudio de campo como de los avances del trabajo.

De esta manera llegamos al presente documento, estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I contiene la declaración y definición de los principios y valores éticos que guiarán tanto el actuar de la empresa como la conducta de los funcionarios y las funcionarias de RECOPE.

El capítulo II corresponde al “Código de Conducta Ética”, está dividido en dos apartados: el primero corresponde a los “principios y valores éticos aplicados” y el segundo, a los “deberes éticos”.

El capítulo III se ocupa de la forma en que se utilizará el Código.

El capítulo IV contiene el compromiso que se asume de su cumplimiento.

Comisión de Valores y Ética  
Refinadora Costarricense de Petróleo

### **Objetivo**

Establecer el marco ético de la empresa en el cual declara los principios y valores éticos que deben prevalecer en Refinadora Costarricense de Petróleo, por tanto 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 laboramos.

### **Capítulo I**

#### **Principios y valores éticos de RECOPE**

Se considera la ética como la orientación racional de la conducta hacia la consecución de unos fines determinados, fines que, evidentemente, no pueden atentar contra nuestra condición de seres sociales. Con ello se afirma que los fines que se planteen deben tener presente que el límite de nuestro bienestar es el bienestar de los otros que comparten nuestra vida diaria. La ética por ende es alcanzar la excelencia en el actuar.

La ética, por tanto, compete a todo quehacer humano; por supuesto que se extiende esta afirmación al quehacer empresarial y de los negocios. Sin embargo, el tema de la vinculación de la ética a la vida de la empresa constituye una de las áreas más especializadas de la ética aplicada.

Aplicado a las empresas el uso técnico del término/ética/, se puede ver que correspondería a una empresa excelente, plena, que cumple por completo con

sus objetivos y metas. Esto sucede cuando los trabajadores se identifican con la empresa, se enriquecen con los valores que esta promueve, tratan de tener excelentes desempeños y vivir a plenitud. La eticidad institucional resulta del esfuerzo de quienes la conforman por poseer elevados estándares éticos.

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

### **Declaración de principios y valores éticos**

Los principios y valores éticos que nuestra institución considera fundamentales para la realización plena de nuestros objetivos organizacionales, se presentan ordenados en los tres ámbitos de nuestra personalidad: plenitud humana, plenitud ciudadana y plenitud laboral.

Esto, en el entendido de que todas las personas que laboran en la institución son primero hombres y mujeres, luego ciudadanos y ciudadanas y, finalmente, trabajadores y trabajadoras de la empresa, y en los tres ámbitos están llamadas a la plenitud y a la excelencia.

#### **1. Plenitud Humana**

Solamente el ser humano, posee dignidad de fin y no de medio. Las personas cuentan y son valiosas, no por producir o consumir, ser eficientes o servir para algo; las personas cuentan por el solo hecho de ser humanos.

Somos sujetos racionales y autónomos, dotados de razón, capaces de pensar y llegar a aceptar todas las cosas, que consideramos correctas.

Finalmente, todo ser humano es “otro como yo”, esto quiere decir que todo lo que quiero o no para mi, debo de aplicarlo para los demás en el trato cotidiano.

A partir del marco general anterior, afirmamos que todas las personas que laboramos en la Refinadora Costarricense de Petróleo somos seres racionales y autónomos, tenemos valor y dignidad de fin, nunca de medio y debemos tratar a los demás, teniendo como criterio fundamental que todo aquel o aquella que se me aproxima es un o una “otro u otra como yo”. Por tanto, debo evitar hacerle lo que mí me molesta y a la vez, procurar ayudarle en su bienestar, es decir, lo que me gustaría que hicieran conmigo.

De alguna manera, ser hombres y mujeres plenos es la tarea de liberar a lo mejor que hay dentro de nosotros mismos.

En este empeño de forjar la plenitud humana, probablemente estén ubicados en primera línea, los valores. Cualidades que hacen apreciada una cosa, persona o sus actos porque encarnan algún bien. Ideas 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, consideramos de suprema importancia, en la tarea de lograr, en primer lugar, hombres y mujeres plenos, que sean el suelo firme sobre el cual construir después, ciudadanos y ciudadanas, y servidoras y servidores públicos excelentes, son los siguientes:

### 1.1 Lealtad

Esta palabra proviene del latín “legalis”, es decir, actuar conforme a las normas establecidas. Cumplir lo que exigen las normas de la fidelidad, las del honor y las de personas de bien.

La lealtad tiene que ver con el sentimiento de apego, fidelidad y respeto que nos inspiran las personas a las que queremos o a las ideas con las que nos identificamos.

Se trata de ser fiel, conforme a la verdad en el trato y en el desempeño de un cargo, y guardando la fidelidad que se debe a nosotras y nosotros mismos, a otra persona y a la empresa.

### 1.2 Honestidad

Designa a 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.

### 1.3 Responsabilidad

Se deriva de la palabra /responder/, hacerlo a través de hechos, a los deberes que le fueron asignados o que le corresponden.

### 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.

### 1.5 Disciplina

Se deriva de la palabra /disciplinar/ que proviene del latín /disciplinare/ Instruir, enseñar.

Esta palabra se usa para describir la acción persistente, sistemática y organizada de quienes intentan determinados logros.

Trata del fiel cumplimiento de las normas establecidas para el buen funcionamiento de los sistemas, siempre a partir de la propia convicción.

### 1.6 Laboriosidad

La palabra se deriva de /labor/: trabajo. La laboriosidad se considera como desarrollo de las labores con sentido, tratando de comprender cuál es el significado más profundo que existe detrás de las labores cotidianas: prolongación de las habilidades manuales e intelectuales, el sustento de los seres amados, el encuentro con los amigos que “co-laboran” con uno o una y el desarrollo del país, entre otros.

El trabajo no sólo expresa la dignidad de la persona, sino que la aumenta. Por eso el valor del trabajo humano no se mide por el tipo de actividad de cada uno –ya sea manual, técnico, profesional-, sino por el hecho de ser una persona quien lo ejecuta.

El trabajo humano es para la persona un bien útil que debe disfrutar y colaborar para que otros también lo logren, especialmente si se toma en cuenta que solo el ser humano es capaz de trabajar de manera programada y racional, en forma consciente y libre, dotado como está de iniciativa y creatividad. Con su trabajo humaniza y ennoblece a la naturaleza, modelándola de acuerdo con sus intereses primordiales, en relación directa con su desarrollo o a autopromoción integral. El trabajo no solo mira el provecho económico, sino, sobre todo, los valores personales y sociales.

### 1.7 Confianza

Esta palabra deriva del latín /cum/: con, juntos, y /fides/ fe. Es la fe firme que se tiene en alguien o en algo. Es tener fe y poder creer en otras personas, o que otras personas le tengan fe y puedan creer en uno.

Se logra como consecuencia de haber compartido horas de trabajo y experiencias que nos permiten saber que estamos ante alguien digno de fe y podemos creer en él.

### 1.8 Sinceridad

Esta palabra proviene del latín /sinceritas, atis/, es decir, “sencillo, puro, sin doble”, puro de la falsedad y del engaño, pero también de la malacrianza, la grosería, la falta de tacto, delicadeza y prudencia.

Significa, entonces, que lo que alguien hace o dice es verdadero, libre de cualquier fingimiento o mentira.

Se muestra cuando se expresa lo que se piensa y se siente, tratando de no sobrepasar los límites y herir a las personas.

## **2. Plenitud 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 RECOPE 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.

### **2.1 La construcción del bien común**

Trabajar para una empresa pública es colaborar de manera especial en la construcción de este país con la edificación del bien común.

En efecto, la solidez de las instituciones públicas, máxime si se trata de empresas estratégicas como RECOPE, que contribuye a forjar un país mejor, con recursos para el desarrollo 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 RECOPE con, a la vez, habitantes de este suelo. Por lo tanto, trabajar por RECOPE, 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 funcionario y funcionaria deben darse a la tarea de definir muy bien en qué consistiría su aporte específico en cada uno de los niveles mencionados.

### **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. Plenitud 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 ciudadanía, el Estado y la servidora y el servidor público mismos. Los dos primeros, por lo antes dicho, y el servidor y la servidora, 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 para 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 RECOPE.

#### **3.1 Servicio**

Corresponde al verbo /servir/. Significa acción y efecto de hacer al otro u otra lo que este o esta requiera o necesita. 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.

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 la labor en una empresa estatal.

Es un principio fundamental, engloba prácticamente la totalidad de actitudes que se esperan del servidor y de la servidora de RECOPE 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 RECOPE 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 las 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 RECOPE.

Si cada persona que labora para RECOPE 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.

### 3.2 Sentido de pertenencia

El sentido de pertenencia conlleva que a 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 cómo si fuera de éstas.

### 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.

### 3.4 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.

### 3.5 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

### Código de Conducta Ética de RECOPE

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

#### 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.

##### Lealtad

El trabajador y la trabajadora de RECOPE

- ❖ 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 sólo 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

##### Honestidad

El trabajador y la trabajadora de RECOPE

- ❖ se conducirán con rectitud, honradez, no engañarán, ni mentirán, cumplirán con los deberes y obligaciones propias, aunque indique alguna dosis de sacrificio,
- ❖ demostrarán ser decentes en el trato hacia los demás y en sus modales, asimismo, 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 les da la tranquilidad.

##### Responsabilidad

#### El trabajador y la trabajadora de RECOPE

- ❖ cumplirán fiel y disciplinadamente todos los deberes propios del oficio que ejecutan 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.

#### Respeto

##### El trabajador y la trabajadora de RECOPE

- ❖ obedecerán las normas de convivencia social establecidas en la institución,
- ❖ entenderán el respeto no sólo 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, aún las que sean contrarias a la suya.

#### Disciplina

##### El trabajador y la trabajadora de RECOPE

- ❖ 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 RECOPE

- ❖ 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 RECOPE

- ❖ 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 RECOPE

- ❖ 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.

#### Servicio

##### El trabajador y la trabajadora de RECOPE

- ❖ 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

#### El sentido de pertenencia

##### El trabajador y la trabajadora de RECOPE

- ❖ deben sentir la institución como propia, no sólo por laborar en ella, sino que por su condición de ciudadano y ciudadana costarricense, que los convierte en copropietarios 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 RECOPE

- ❖ 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 RECOPE

- ❖ ejecutarán sus labores con total claridad de tal modo que puedan ser evaluadas sin dificultad alguna, asimismo, 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 RECOPE

- ❖ 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.

## **2. Deberes éticos del servidor y de la servidora de RECOPE**

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 RECOPE 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 de RECOPE

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.
- 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.

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 podrá participar o no del Sindicato, sin presiones, ni institucionales ni sindicales, para hacer lo uno o lo otro.

## 2.2 Deberes éticos para las jefaturas de RECOPE

Los funcionarios y las funcionarias que detentan cargos de jefatura poseen responsabilidades mayores, por lo que, además de los deberes establecidos para 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 le convoque y ser un eficaz canal de comunicación entre las gerencias 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 reflejará su plena identificación con los intereses de RECOPE.

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 de RECOPE

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 las trabajadoras la vital identificación entre sus intereses y los de la empresa.

{sic}

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 petrolera.

## 2.4 Deberes éticos para la Junta Directiva de RECOPE

2.4.1 Colaborar con el Estado costarricense en 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 Promover, internamente en la empresa, una cultura organizacional basada en los valores plasmados en este Código de Ética y velar por que su cumplimiento sea el resultado de la convicción propia de los trabajadores y las trabajadoras y no actos meramente disciplinares.

## 2.5 Deberes éticos de RECOPE 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**

#### **Aplicación del Código de Ética y Conducta**

Los códigos de ética institucionales son fundamentales para la gestión de la organización; por ello RECOPE 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 funcionarios y las funcionarias de la Refinadora Costarricense de Petróleo S.A.. sin excepción, y para todos los efectos se estima de obligatorio acatamiento.
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 Comisión de Valores.
8. El ente encargado de verificar todo lo relativo a la aplicación de este código será la Comisión de Valores a través de su programa ordinario de trabajo.

## **Capítulo IV** Compromiso

### **Considerando que**

- ❖ consolidar y mantener un comportamiento ético como fundamento en el actuar de RECOPE 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 RECOPE que servirán de orientación y guía de la conducta de los funcionarios y funcionarias de la institución.
- ❖ además regirá el comportamiento individual que debe observar cada funcionario y funcionaria de RECOPE, independientemente del cargo que ocupe, en cumplimiento de sus responsabilidades y en el ejercicio de sus atribuciones.

### **Por tanto,**

los funcionarios y funcionarias de RECOPE, 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 RECOPE, así como las leyes aplicables y las políticas de la institución.
- ❖ mantener el ejemplar del Código de Ética de RECOPE, que ésta les suministrará para una fácil referencia.
- ❖ plantear toda inquietud y solicitar orientación a la Comisión de Valores, Ética y Transparencia Institucional cuando se susciten dudas respecto a 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 RECOPE, 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 Coordinación de la Comisión de Valores, Ética y Transparencia Institucional el acuse de recibo con el compromiso de cumplimiento del presente código, una vez recibida la inducción correspondiente.