

# Código de Ética de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

## **AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de conformidad con el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227), y los artículos 45 y 53 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593), por artículo 9, de la sesión N° 10-2014, celebrada el 13 de febrero de 2014, dispone por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

### **Considerando:**

I.-Que la Ley 7593, en su artículo 45 dispone que la Autoridad Reguladora estará facultada para establecer su organización interna, a fin de cumplir sus funciones.

II.-Que de conformidad con lo establecido en los artículos 53, incisos l) y ñ) de la Ley 7593, le corresponde a este Órgano Colegiado aprobar la organización interna de la Autoridad Reguladora y el estatuto interno de trabajo, así como dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y los derechos de los funcionarios de la Autoridad Reguladora y la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel).

III.-Que de conformidad con el artículo 80 inciso a), en relación con el artículo 88 inciso r), del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios y ante la ausencia de norma específica, se ha evidenciado la necesidad de regular y normar la ética y los valores imperantes en la Autoridad Reguladora y la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel).

IV.-Que el 3 de junio de 2013, fue publicado en *La Gaceta Digital* N° 105, el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF). En el mismo, en lo que interesa se indica: *"Artículo 3. Deberes del personal. Es obligación de todo el personal acatar, en el ejercicio de sus competencias y en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, las disposiciones contenidas en la Ley 7593 y su Reglamento, en este reglamento y en las demás normas vigentes. De acuerdo con su conocimiento técnico, sus funciones y rango, los funcionarios deben: (.) 2. Promover y cumplir los más altos valores éticos y morales en el desempeño de sus funciones como parte de la Aresep, y velar porque el resto de los funcionarios cumplan con altas normas éticas (.)*

V.-Que el 21 de junio de 2012, mediante acuerdo 06-49-2012 tomado en la sesión ordinaria 49-2012, la Junta Directiva acordó elaborar un Código de Ética. (Folios 02 y 07).

VI.-Que el 26 de julio de 2012, el Regulador General, por memorando 533-RG-2012 delegó en la Comisión Institucional de Valores de

la Aresep, bajo la coordinación de la funcionaria Patricia Cuadra Cantón, proceder a la elaboración de un código de ética que cumpla con el artículo 13, inciso a), de la Ley General de Control Interno. (Folio 03).

VII.-Que el 20 de diciembre de 2012 mediante acuerdo 06- 104-2012, tomado en la sesión ordinaria 104-2012 la Junta Directiva acordó dar por recibida la exposición brindada en esta oportunidad por la señora Patricia Cuadra Cantón, en torno a la propuesta del Código de Ética, en el entendido de que los señores miembros de la Junta Directiva remitan las observaciones que consideren oportunas y se someta a conocimiento la versión final, en las primeras sesiones de enero de 2013, para su debida aprobación y remisión a consulta de los empleados. Dicho acuerdo fue ratificado el 17 de enero de 2013. (Folios 189 al 192).

VIII.-Que el 14 de febrero de 2013 mediante acuerdo 09- 11-2013, tomado en la sesión ordinaria 11-2013, la Junta Directiva acordó someter a consulta de los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por el plazo de 10 días hábiles, la presente propuesta de "Código de Ética". Dicho acuerdo fue ratificado el 25 de febrero de 2013. (Folios 195 al 217).

IX.-Que el 3 y 4 de abril de 2013, la funcionaria Cuadra Cantón, informó que habiendo transcurrido los 10 días hábiles no recibió observaciones por parte de los funcionarios -de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos- sobre el Código de Ética sometido a conocimiento. (Folios 218 al 221).

X.-Que el 21 de mayo de 2013, mediante oficio 331-SJD- 2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó el análisis de la propuesta del Código de Ética. (Folio 379).

XI.-Que el 31 de mayo de 2013, mediante oficio 375-DGJR- 2013, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, remitió el análisis jurídico efectuado a la propuesta del Código de Ética. (Folios 223 al 228).

XII.-Que el 3 de junio de 2013, mediante oficio 381-SJD- 2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó el análisis de la propuesta del Código de Ética efectuada por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. (Folio 222).

XIII.-Que el 3 de junio de 2013, mediante oficio 378-SJD- 2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó para consulta de los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) la propuesta del Código de Ética. (Folios 229 al 248 y 277 al 296).

XIV.-Que el 7 de junio de 2013, mediante oficio 2898-SUTEL-SCS-2013 la Secretaría del Consejo de la Sutel por acuerdo 028-028- 2013, traslada las observaciones hechas. (Folios 249 al 261).

XV.-Que el 10 de junio de 2013, mediante oficio 399-SJD- 2013 la Secretaría de Junta Directiva trasladó a la funcionaria Cuadra Cantón las observaciones sugeridas por la Sutel al Código de Ética. (Folios 262 al 273).

XVI.-Que el 17 de junio de 2013, mediante oficio 625-IT- 2013 la funcionaria Cuadra Cantón informó al Regulador General que las observaciones y recomendaciones pertinentes efectuadas por la Sutel,

fueron tomadas en cuenta e incorporadas al Código de Ética. (Folios 274 al 275 y 297 al 325 y 371).

XVII.-Que el 18 de junio de 2013, mediante oficio 635-IT- 2013 la funcionaria Cuadra Cantón informó al presidente del Consejo de la Sutel, que las observaciones y recomendaciones efectuadas por la Superintendencia, así como las observaciones remitidas vía correo electrónico por sus funcionarios, fueron incorporadas, salvo los denominados "de las normas de conducta". (Folio 276).

XVIII.-Que el 28 de junio de 2013, mediante oficio 3288-SUTEL-SCS-2013 la Secretaría del Consejo de la Sutel, trasladó el acuerdo 024-032-2013 que da por recibido el oficio 365- IT-2013 y nombró funcionarios para integrar la Comisión de Valores Aresep-Sutel ante la Comisión Nacional de Rescate de Valores. (Folio 326).

XIX.-Que el 1° de julio de 2013, mediante memorando No. 455-SJD-2013, la Secretaría de la Junta Directiva, remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, para su revisión, la propuesta de Código de Ética y los oficios 625-IT-2013 y 635-IT-2013. (Folios 409).

XX.-Que el 16 de agosto de 2013, mediante oficio 616-DGAJR-2013 la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, realizó el análisis de la propuesta de Código de Ética. (Folios 372 al 375).

XXI.-Que el 7 de agosto de 2013 (sic), mediante oficio 577-SJD-2013, la Secretaría de la Junta Directiva trasladó a la funcionaria Cuadra Cantón, el análisis de la propuesta del Código de Ética efectuada por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. (Folio 329).

XXII.-Que el 22 de agosto de 2013, mediante oficio 874-IT- 2013, la funcionaria Cuadra Cantón, informa que las observaciones pertinentes efectuadas por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria ya fueron incorporadas. (Folios 330 al 358).

XXIII.-Que el 28 de agosto de 2013, mediante memorando 592-SJD-2013, la Secretaría de la Junta Directiva remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para su análisis, la propuesta del Código de Ética, una vez incorporadas las observaciones. (Folio 359).

XXIV.-Que el 13 de setiembre de 2013, mediante oficio 717-DGAJR-2013, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria realizó el análisis de la propuesta del Código de Ética. (Folios 376 al 378).

XXV.-Que el 24 de setiembre de 2013, mediante oficio 1009-IT-2013, la funcionaria Cuadra Cantón trasladó al Regulador General la incorporación de las observaciones efectuadas por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. (Folios 361 al 366).

XXVI.-Que el 24 de setiembre de 2013, mediante oficio 746-RG-2013, el Regulador General con el propósito de finiquitar el proceso de cambios y recomendaciones que debían realizarse a la propuesta del Código de Ética, integró un equipo compuesto por un miembro de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y la funcionaria Cuadra Cantón, coordinado por el señor Rodolfo Chévez Chévez. (Folio 369).

XXVII.-Que el 25 de setiembre de 2013, mediante oficio 658-SJD-

2013 la Secretaría de la Junta Directiva trasladó a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, el análisis efectuado por la funcionaria Cuadra Cantón. (Folio 367).

XXVIII.-Que el 27 de setiembre de 2013, mediante oficio 750-DGAJR-2013 la Directora General a. i, nombró a la funcionaria Hellen Castillo Murillo para integrar el equipo de trabajo. (Folio 370).

XXIX.-Que el 27 de setiembre de 2013, mediante oficio 752-DGAJR-2013 la funcionaria Hellen Castillo Murillo, solicitó al coordinador del equipo fijar hora y fecha para dar inicio a las reuniones tendientes a finiquitar el proceso de cambio y recomendaciones a la propuesta del Código de Ética. (Folio 368).

XXX.-Que el 14 de noviembre de 2013, mediante oficio 922-RG-2013, el Jefe de Despacho del Regulador General remitió a la Secretaría de Junta Directiva la versión final de la propuesta del Código de Ética. (Folio 441).

XXXI.-Que el 15 de noviembre de 2013, mediante oficio 765-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, la propuesta del Código de Ética confeccionada por el equipo de trabajo. (folios 440).

XXXII.-Que el 22 de noviembre de 2013, mediante oficio 951-DGAJR-2013, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria remitió a la Secretaría de Junta Directiva, la propuesta de Código de Ética. (Folios 530 al 535).

XXXIII.-Que el 5 de diciembre de 2013, mediante acuerdo 07-86-2013 tomado en la sesión ordinaria 86-2013, la Junta Directiva acordó someter a consulta de los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por el plazo de 5 días hábiles, los apartados XII, XIII y XIV de la propuesta remitida a Junta Directiva, mediante oficio 922 RG-2013 (folio 484).

XXXIV.-Que el 6 de diciembre de 2013, mediante oficio 824-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva sometió a conocimiento de la Reguladora General Adjunta y del Consejo de la Sutel el acuerdo de Junta Directiva, anteriormente citado. (Folios 474 al 476).

XXXV.-Que el 9 de diciembre de 2013, mediante correo electrónico, la Secretaría de Junta Directiva sometió a conocimiento de los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el acuerdo 07-86-2013 de Junta Directiva, anteriormente citado. (484 al 488).

XXXVI.-Que el 9 de enero de 2014, mediante oficio 16- IT-2014, la señora Patricia Cuadra remitió a la Secretaría de Junta Directiva, el análisis de las observaciones realizadas durante el período de consulta de los funcionarios. (folio 478 al 483).

XXXVII.-Que el 9 de enero de 2014, por medio de oficio 003-SJD-2014, la Secretaría de Junta Directiva remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, el análisis realizado a los capítulos XII, XIII y XIV de la propuesta del Código de Ética. (Folio 489).

XXXVIII.-Que el 6 de febrero de 2014, mediante oficio 076-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria remitió a la Secretaría de Junta Directiva la propuesta del Código de Ética. (Folios 496 al 529).

XXXIX.-Que en la sesión ordinaria 10-2014, celebrada el 13 de febrero de 2014, la Junta Directiva conoció el oficio 076-DGAJR-2013 que contiene la propuesta del Código de Ética.

XL.-Que de conformidad con los considerandos anteriores, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

**Acuerdo 07-10-2014**

1. Aprobar el siguiente Código de Ética:

**CODIGO DE ÉTICA**

**I.-Presentación.**

Disponer de un Código de Ética en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es una necesidad. Este es un instrumento que se convierte en una guía de las actuaciones de los funcionarios, que a la vez, se convierte en una herramienta para evaluar su proceder en la relación con sus compañeros de trabajo, jefes y autoridades.

Especialmente en esta Institución, por la naturaleza de sus decisiones, es que los funcionarios deben tener un alto estándar de conducta, ya que sus actos son valorados socialmente.

Todos los seres humanos tienen un patrón ético inculcado por la familia, el credo y la educación formal. Este Código de Ética pretende reforzar y unificar esos conceptos. Además, su aplicación no es un mero formalismo, sino que se definen ejemplos en las actuaciones propias de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**Ficha articulo**

**II.-Introducción.**

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es una Institución pública, creada con el fin de beneficiar a la población y fomentar la prestación de servicios públicos de calidad y accesibilidad para todos los habitantes.

Con estos objetivos de creación enfocados en el bienestar de los habitantes del país, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ordena plasmar nuestros valores en un texto ético, mediante el acuerdo 06-49-2012, de la sesión ordinaria 49- 2012, celebrada el 21 de junio de 2012.

Como producto de ese acuerdo se construye el presente Código de Ética de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano de máxima desconcentración, la Superintendencia de Telecomunicaciones, el cual es fruto de un proceso de participación, análisis, reflexión y acuerdo de los funcionarios, quienes de

forma conjunta han definido sus actuaciones éticas, en el ámbito personal, ciudadano y laboral.

Este es un instrumento, cuya aplicación servirá para guiar el accionar de la Institución, las conductas y el correcto proceder de quienes en ella laboramos. Por ello y conedores de que un código de ética, no es sólo para leerse, sino para vivirse; los funcionarios nos comprometemos a vivir plenamente estos valores y compartirlos.

### **Ficha artículo**

#### **III.-Objetivos del Código de Ética.**

. Disponer de un Código de Ética que guíe la conducta y el comportamiento de los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

. Brindar una herramienta de consulta, que comunique a todos los habitantes del país los principales valores éticos que guían el accionar del ente regulador de los servicios públicos.

. Generar en cada uno de los funcionarios una actitud moral que se convierta en un modo de ser o estilo de vida, consciente y voluntario, que se refleje en su dimensión humana, laboral y ciudadana.

. Cumplir con los valores éticos, las funciones y atribuciones determinadas por las siguientes Leyes:

o Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593) y sus reformas incorporadas por la Ley 8660.

o Ley General de Control Interno (8292) y las Normas de Control Interno para el Sector Público.

En ésta última es donde se establece que se debe mantener y demostrar integridad y valores éticos en el desarrollo de sus labores y la necesidad de mecanismos formales e informales, que permitan incorporar la ética a los sistemas de gestión, utilizando elementos como Códigos de Ética o similares.

### **Ficha artículo**

#### **IV.-Alcance.**

Este Código no es de naturaleza sancionatoria.

Los valores contenidos en este Código aplican para todos los funcionarios de

la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Ha sido construido como una guía y texto inspirador a seguir por todos los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones, harán uso de este Código como fundamento para guiar el cumplimiento de las funciones de quienes en ellas laboramos.

### **Ficha artículo**

#### **V.-Glosario.**

Con el propósito de lograr el mayor entendimiento de este Código de Ética, se definen los siguientes términos:

A. **ARESEP:** Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

B. **Calidad:** Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla sobre las restantes.

Calidad es el cumplimiento de lo pactado con los habitantes del país. Hacer bien el servicio de manera que satisfaga plenamente los requerimientos de los habitantes del país. En cuanto al usuario, la calidad implica satisfacer sus expectativas y anhelos.

C. **Código de Ética:** Documento formal donde se expresan los valores y los compromisos adquiridos que deben guiar la conducta de las personas en una organización.

D. **Ética:** Es la fundamentación racional de los principios morales y su aplicación a la vida cotidiana. La ética juzga el comportamiento que el ser humano realiza de una manera consciente.

La ética es un llamado para sopesar nuestra propia humanidad, y aspirar siempre a lo mejor. Establece un ideal de conducta humana, que permite exigirnos más, para mejorar en todos los ámbitos de nuestra vida.

E. **Ética pública:** Cuando la ética se aplica y se pone en práctica en el servicio público, se denomina Ética Pública.

F. **SUTEL:** Superintendencia de Telecomunicaciones.

G. **Valores:** Son cualidades apreciadas, que dentro de la sociedad se consideran como positivas, deseables y deben ser puestas en práctica para mejorar la convivencia en sociedad. Los valores se reflejan en los actos de las personas.

La práctica de los valores en las organizaciones sostiene el proceso de toma de decisiones; es el cauce estratégico hacia el futuro, porque alinean a las personas y las comprometen a trabajar juntas para alcanzar metas comunes.

## **Ficha artículo**

### **VI.-Marco institucional.**

**A. Misión de la ARESEP.** Asegurar que los servicios públicos regulados se presten en condiciones óptimas de acceso, costo, calidad y variedad para los usuarios.

**B. Visión de la ARESEP.** Ser reconocida como una Autoridad Reguladora:

- . Comprometida con los usuarios de los servicios.
- . Independiente en la toma de sus decisiones.

. Innovadora y especializada en las materias de su competencia.

. Con un equipo de trabajo competente, motivado y comprometido con los objetivos institucionales.

. De alta credibilidad en la sociedad costarricense y ante la comunidad internacional.

**C. Misión de la SUTEL.** Regular el mercado de las telecomunicaciones de manera independiente y transparente, promover la competencia al establecer reglas claras y procurar la protección de los derechos de los usuarios finales.

**D. Visión de la SUTEL.** Ser la autoridad técnica en el mercado de las telecomunicaciones, afianzada por un equipo altamente especializado, motivado y comprometido con la sociedad, que aplica permanentemente la innovación tecnológica.

**E. Valores Institucionales.** Los valores son el cimiento de toda organización. Estos valores dan sustento a la Misión y Visión del ente regulador y su órgano desconcentrado.

Los valores institucionales que guían la conducta cotidiana de todos los que laboran en la ARESEP, son:

- . **Excelencia:** El quehacer regulatorio debe buscar el mejoramiento continuo para alcanzar los más altos estándares de calidad y realizar las labores de la mejor manera.
- . **Transparencia:** Los procesos de regulación deben ser conocidos y abiertos a la participación de los ciudadanos, y deben conducir a decisiones bien fundamentadas, que se basen en reglas claras, cuya aplicación sea congruente. Por medio de un proceso institucional de rendición de cuentas, los usuarios, los regulados y las instituciones de control y fiscalización deben tener acceso a las decisiones sobre temas regulatorios y sobre el manejo de recursos públicos, que se tomen en el nivel de dirección y general en todos los niveles de la organización.
- . **Independencia:** Las decisiones regulatorias estarán exentas de influencias que puedan comprometer los resultados.

- . Integridad: Las funciones deben ser ejecutadas con ética, honradez, discreción y responsabilidad.
- . Solidaridad: En las actuaciones regulatorias se debe proteger el bienestar de quienes no tienen oportunidad de defender adecuadamente sus intereses, en especial, los grupos más vulnerables y las generaciones futuras, con base en los preceptos legales de equidad social y sostenibilidad ambiental.

En cuanto a la Superintendencia de Telecomunicaciones, los valores institucionales que se consideran indispensables para cumplir con la misión que la población le demanda, son los siguientes:

- . Transparencia: Aplicamos reglas claras que son de conocimiento público y consistentes para todos.
- . Independencia: Emitimos criterios técnicos y objetivos que fundamentan nuestro actuar.
- . Compromiso: Trabajamos con pasión, lealtad y entrega, en donde aspiramos a la superación constante.
- . Eficiencia: Alcanzamos metas y objetivos basándonos en el personal altamente especializado quienes aplican permanentemente la innovación tecnológica.
- . Solidaridad: Promovemos el acceso y servicio universal de los servicios de telecomunicaciones.

### **Ficha artículo**

VII.-**Valores Éticos.** Los valores definen a la ARESEP y a la SUTEL y son la inspiración de sus funcionarios y de sus autoridades.

El ejercicio de los valores contribuye con la realización plena de los seres humanos, de manera que logre su estado de equilibrio e integridad.

Los valores que se plasman en este Código de Ética son producto del trabajo en equipo de todos los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL.

Nuestros valores están divididos en plenitud humana, plenitud ciudadana y plenitud laboral porque todos son personas, luego ciudadanos y finalmente funcionarios.

A. **Plenitud Humana.** La plenitud humana es el logro de la autorrealización de las capacidades, potencialidades, talentos, misión, vocación, destino, conocimiento de sí mismo, tendencia a la unidad, solidaridad e integración.

Los valores escogidos por los funcionarios de la Institución para vivir la plenitud humana son:

- . Respeto
- . Responsabilidad
  
- . Solidaridad
  
- . Honestidad
  
- . Integridad

1. **Respeto.** Es reconocer en sí y en los demás, sus derechos y virtudes con dignidad, dándole a cada quién su valor.

Es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo y en cualquier relación interpersonal y familiar. Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y brindar un trato amable y cortés.

*"Es establecer hasta dónde llegan las posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad"*<sup>1</sup>.

*1 Principio Salesiano. Valor respeto.*

*Los funcionarios de la ARESEP y SUTEL reconocen la dignidad de todas las personas así como los derechos y libertades que le son inherentes y manifiestan deferencia atención y consideración a los usuarios regulados partes interesadas y compañeros.*

2. **Responsabilidad.** La responsabilidad guarda relación con el asumir las consecuencias de todos aquellos actos que se realizan en forma consciente e intencionada. Está asociada a los principios, a partir de los cuales el hombre toma las motivaciones para ejercer la libre voluntad y actúa demostrando un compromiso con las propias decisiones y con las consecuencias que éstas pueden generar.

La responsabilidad es tener la capacidad humana para optar y hacer uso de la libre voluntad, de la cual resulta la necesidad de asumir todas aquellas consecuencias que de estos actos se deriven.

Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, cumplen con sus obligaciones y ponen cuidado y atención en lo que hacen o deciden, toman las motivaciones para ejercer la libre voluntad y actúan, demostrando un compromiso con las propias decisiones y con las consecuencias que éstas pueden generar.

3. **Solidaridad.** La solidaridad es la ayuda mutua que debe existir entre las personas.

La solidaridad es la que inclina al ser humano a sentirse unido a sus semejantes y a la cooperación con ellos, es sentir y vivir el deber de ayudar al prójimo y el derecho a recibir la ayuda de nuestros semejantes.

*Los funcionarios solidarios de la ARESEP y la SUTEL están siempre prestos a atender a las personas que requieren de sus servicios y ayuda.*

4. **Honestidad.** La honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas. Es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia, apego a la verdad, sinceridad y una clara relación con las personas con que se trata y se trabaja.

La honestidad exige actuar teniendo en cuenta siempre, que los fines públicos excluyen cualquier comportamiento que atente directamente contra el interés colectivo. De inmediato debe detenerse cualquier actuar que atente, amenace o infrinja y pueda comprometer la honestidad.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL no utilizan su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Tampoco buscan o aceptan compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño.*

5. **Integridad.** La integridad consiste en aceptar un deber y apegarse a él en todos los actos de la vida. Es actuar con la capacidad para hacer y cumplir compromisos con disciplina.

La persona íntegra responde a sus valores adquiridos, a sus convicciones más profundas, orientadas a la construcción del bien común, arraigado en valores, tales como, el respeto, la lealtad a sus principios con acciones, pensamientos, ideas y creencias.

B. **Plenitud Ciudadana.** Un ciudadano en plenitud es aquel que dispone de derechos civiles (libertades individuales), políticos (participación en la vida pública) y sociales (vivienda, salud, educación, entre otros) pero también, deberes para con la sociedad en la que vive, situación que lo convierte en igual frente a las demás personas en el país.

Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, enfocando su quehacer diario bajo los principios de la Institución, orientarán el ejercicio de sus competencias hacia la promoción activa de un creciente bienestar para los habitantes del país, al fomentar condiciones óptimas de cantidad, calidad, continuidad, oportunidad y confiabilidad en la provisión de los servicios públicos.

Los valores escogidos para mantener y alcanzar la plenitud ciudadana son:

- Honradez y transparencia

- Construcción del bien común
- Justicia

1. **Honradez y Transparencia.** La honradez y la transparencia, son la rectitud de ánimo y la integridad en el actuar, es guiarse por lo correcto y adecuado a nivel social. Expresan la disposición de vivir a la luz de la verdad de nuestro ser ciudadano.

Todo acto que se realice debe seguir los preceptos de honradez y transparencia, de manera que se conozca a la persona de la misma forma en todos los ámbitos de su vida.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL utilizan con responsabilidad y transparencia los recursos que se le encomiendan y muestran respeto absoluto ante los bienes ajenos. Manifiestan con claridad lo que piensan, creen y se comportan conforme a las normas y principios de la Institución, teniendo siempre presente las consecuencias de sus actos.*

2. **Construcción del bien común.** La construcción del bien común es participativa, en cuanto todos los miembros de la comunidad pueden y deben cooperar e integrar el conjunto ordenado de las condiciones sociales, gracias a las cuales las personas pueden cumplir su destino material y espiritual.

Todas las decisiones y acciones del funcionario de la ARESEP y la SUTEL, deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL no permiten que influyan en sus decisiones, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar social.*

3.-**Justicia.** La justicia es reconocer, respetar y hacer valer los derechos de las personas, procurando; que cada quien reciba lo que le corresponde y tomando decisiones basadas en la legalidad.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL mantienen una permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando cada uno lo que le corresponde, enfocados a cumplir sus obligaciones con espíritu de equidad y justicia con los ciudadanos, dentro del marco legal establecido.*

C. **Plenitud Laboral.** Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, son responsables de mejorar el comportamiento humano en el trabajo, facilitar la

convivencia, crear un ambiente laboral agradable que posibilite el desarrollo de las mejores capacidades, de tener excelente desempeño y vivir a plenitud como funcionarios. Declaramos y asumimos los siguientes valores que coadyuvarán a mejorar las interrelaciones con las demás personas, respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás.

Los valores de plenitud laboral son:

- Compromiso
- Trabajo en equipo
  
- Comunicación
  
- Compañerismo
  
- Tolerancia

1. **Compromiso.** El compromiso es ir más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego las capacidades para realizar las tareas que se nos han encomendado, es cumplir con las obligaciones, haciendo más de lo esperado.

Es también, la exigencia que encausa al funcionario a tomar las decisiones de una forma técnica comprometida con los principios regulatorios.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL dan el máximo de su potencial en el ejercicio de las funciones, utilizan todas las capacidades para conseguir llevar a cabo la misión de la Institución con excelencia y calidad y de este modo, aportar con su esfuerzo al desarrollo de la regulación de los servicios públicos.*

2. **Trabajo en equipo.** El trabajo en equipo es la unión de esfuerzos y conocimientos para lograr un propósito común, pese a las diferencias que pudieran existir.

Trabajar en equipo es coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí, para lograr un resultado.

El trabajo en equipo es la acción individual dirigida, que al tratar de conseguir objetivos compartidos, se robustece con la cohesión del equipo de trabajo. Se trata de que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común.

Para que haya trabajo en equipo, no es suficiente con que nos identifiquemos con los objetivos, las metas y las reglas acordadas; es preciso además, compartir los valores y principios éticos.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL trabajan en*

*equipo, propiciando las oportunidades para que se aporten los conocimientos, experiencias y enriquecerse con la ayuda de los demás.*

3. **Comunicación.** Comunicar es entablar un diálogo con los demás, conocer su carácter y manera de pensar, sus preferencias y necesidades; y así aprender de las experiencias, compartir conocimientos; así como conocer a las personas y desarrollar la capacidad de comprensión.

La comunicación es el intercambio efectivo de pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean, en un ambiente de cordialidad y buscando el enriquecimiento personal de ambas partes.

4. **Compañerismo.** Compañeros son aquellas personas con quienes tenemos un trabajo en común a realizar, dentro de las funciones que nos han sido encomendadas.

Compañerismo significa tener un sentimiento de grupo y aportar experiencias, conocimientos y habilidades en el alcance de objetivos comunes, de manera espontánea y desinteresada.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL buscan la armonía, basados en el esfuerzo, conocimiento y aprecio por todos los compañeros de trabajo, para ejecutar un servicio regulatorio de calidad, por cuanto sólo si existe armonía y buena disposición en el trabajo, será posible llegar a la excelencia*

5. **Tolerancia.** La tolerancia es la aceptación de la diferencia, el respeto por las opiniones de los demás y el esfuerzo porque las acciones de cada uno no perjudiquen a otros, sino que favorezcan un clima de cooperación y entendimiento.

La tolerancia es la aceptación de la diversidad social, étnica, cultural, religiosa, de pensamiento y otras. Invita a respetar y comprender los valores de los otros, no supone aceptar aquellos que avasallan los derechos de los demás, fundamentalmente es la única forma de vivir humanamente.

Sobre el particular nuestro ordenamiento jurídico reza:

"Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana".<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Artículo 33, Constitución Política de la República de Costa Rica.

El propósito de la tolerancia es permitir la coexistencia pacífica de las personas y por ende, un mejor desempeño organizacional.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL tienen la capacidad de escuchar y aceptar a los demás, comprendiendo el valor de las distintas formas de entender la vida*

### **Ficha artículo**

VIII.-**Valores Éticos aplicados.** Los valores éticos aplicados que se citan a continuación, son el resultado de los procesos participativos realizados con los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, ellos especifican los valores que tiene la Institución y los que necesita tener. Así como, los acuerdos de las acciones e indicadores determinados por los funcionarios, como necesarios para lograr la consecución de los valores, fortalecer a la Institución y brindar un mejor servicio de regulación a los habitantes del país.

- . Excelencia
- . Transparencia
  
- . Orientación resultados
  
- . Proactividad
  
- . Independencia
  
- . Confiabilidad.
  
- . Cultura de servicio

A. **Excelencia.** La excelencia es la característica de ejecutar las tareas de manera óptima, con actitud y voluntad de servir. Es el resultado de un trabajo planificado, organizado y desempeñado con alto nivel de calidad.

*La excelencia es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión y el logro de resultados basados en conceptos que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al usuario y regulados, el liderazgo y logro, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación y responsabilidad social*

Para cumplir con el valor de la excelencia los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL establecen las siguientes acciones, actitudes y comportamientos, cuyo cumplimiento será observado por los siguientes indicadores:

### **Valor Excelencia**

#### **Acciones**

#### **Indicadores**

Realizar el trabajo que le-Apoyo total de la

corresponde a cada funcionario administración superior en un con eficiencia y eficacia bajo un proceso de planificación adecuada planificación, participativo. programación y coordinación institucional apoyado en una- Revisión mensual del plan de cultura y clima organizacional que trabajo de cada dependencia. motive e identifique al funcionario con la Institución.

-Revisión trimestral del Plan Anual Operativo y avance de proyectos por dependencias en un trabajo participativo.

-Cumplimiento del cronograma del plan de trabajo de cada dependencia en tiempo y plazos de ley.

-Equipos interdisciplinarios conformados para resolución de problemas en el año.

-Comunicación, coordinación, apoyo e interdependencia, entre las diferentes unidades administrativas.

-Clima laboral motivante e inclusivo.

Buscar el conocimiento, actualización técnica tecnológica a través de capacitaciones permanentes.

la-Programa de capacitación y para cada dependencia.

-Valor agregado de cada capacitación al desempeño laboral.

-Medios en que la capacitación es compartida a otros funcionarios.

Integrar la estrategia institucional, con la gestión operativa, estructura y plataforma tecnológica.

-Porcentaje de logro de subobjetivos y proyectos.

-Cargas de trabajo balanceadas (trabajo asignado

de acuerdo al puesto que ostenta y una correcta distribución del trabajo).

-Sistemas de información integrados.

Aplicación de las capacidades- Capacitación en cascada. intelectuales de los funcionarios en beneficio de la Institución. -Difusión del conocimiento.

Dotar a la Institución de- Lineamientos, manuales de lineamientos y procesos claros procesos y protocolos escritos que faciliten trabajar de manera difundidos y aplicados. congruente y sistémica.

-Manuales de calidad para cada actividad regulada, con normas nacionales e internacionales.

Liderazgo con capacidad de- Coherencia y firmeza de las visión que sirva de inspiración a decisiones. los demás y que sea coherente en toda la Institución.

-Reconocimiento a los funcionarios por una buena ejecución laboral.

### **Valor Excelencia**

#### **Acciones**

#### **Indicadores**

Enfocar el accionar diario en el- Procesos y metodologías usuario, procesos y resultados. escritos y actualizados.

-Usuario interno y externo satisfecho, mediante evaluación de quejas interpuestas ante la Contraloría y manifestaciones en las audiencias públicas.

-Buena imagen ante los habitantes del país (porcentaje de manifestaciones de los medios de comunicación en pro

o en contra).

**B. Transparencia.** La transparencia es ser éticos y congruentes con los principios de la vida, con la realidad y nuestras acciones del día a día.

Es actuar con equidad, independencia e imparcialidad, respetando los derechos de los ciudadanos y grupos de interés.

*"La transparencia implica asumir y nunca evadir responsabilidades y llamar las cosas por su nombre; es ponerse en evidencia ante sí mismo y ante los demás con sus propios actos sin escudarse en la posición política, administrativa o ideológica".<sup>3</sup>*

<sup>3</sup> Mazzetti, CL Carlos R. (s.f.). Sitio Web del Club de Leones Rosa-rio "Corazones Unidos. Recuperado el 17 de 10 de 2012, de Sitio Web de Club de Leones Rosario "Corazones Unidos: <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST241.htm>

Los procesos de regulación deben ser conocidos y abiertos a la participación de los ciudadanos, y deben conducir a decisiones bien fundamentadas, que se basen en reglas claras cuya aplicación sea congruente. Por medio de un proceso institucional de rendición de cuentas, usuarios, regulados e instituciones de control y fiscalización, deben tener acceso a la información sobre temas regulatorios y sobre el manejo de los recursos institucionales.

Establecemos las siguientes acciones congruentes, que legitiman el valor transparencia y los parámetros para medir el cumplimiento de esas acciones.

### Valor Transparencia

#### Acciones

#### Indicadores

Claridad en los procesos de contratación, adquisición de bienes y servicios y en la pluralidad de oferentes e igualdad de imparcialidad.

de-Reducción del número de deapelaciones.

en-Logro de las contrataciones.

-Satisfacción de los usuarios internos de los aportes de la contratación.

-Información pormenorizada al público sobre las diferentes contrataciones en sus aspectos más específicos.

Transparencia en la selección y-Programa de detección de contratación de personal según necesidades de personal

los requerimientos del ente basado en cargas de trabajo y regulador. proyectos de desarrollo institucional.

-Personal informado de la oferta de nuevas plazas.

## **Valor Transparencia**

### **Acciones**

### **Indicadores**

Apoyar las posibilidades y-Funcionarios ascendidos esfuerzos de superación mediante estudio técnico personal y profesional de los cuando corresponda. funcionarios.

-Funcionarios capacitados.

Aplicar modelos y técnicas-Revisiones periódicas de las ampliamente comprobados que metodologías y técnicas garanticen una regulación que regulatorias. vele por la cantidad, calidad, continuidad, oportunidad y-Cumplimiento de los principios confiabilidad en la provisión de regulatorios. los servicios públicos.

Difundir información clara y-Página web con información precisa acerca del accionar del relevante sobre: ente regulador.

a) Indicadores de desempeño tanto de carácter interno como externo.

b) Informe de labores y rendición de cuentas.

-Boletines y comunicados de prensa.

Facilitar todos los mecanismos-Información fidedigna y necesarios para que la actualizada a disposición del ciudadanía pueda ejercer sus derechos de información, queja o

denuncia.

-Mayor difusión de las audiencias por medio de las Asociaciones de cada comunidad.

-Facilitar los trámites de quejas.

-Capacitación a las comunidades.

Tomar decisiones con base en-Reglas y políticas claramente información disponible que seaestablecidas. confiable y actualizada.

-Conocimiento de la normativa y políticas vigentes.

-Repositorio con la normativa aplicable, actualización permanente de los contenidos y divulgación a los funcionarios.

-Inspecciones a los prestadores de servicios públicos a través de los libros legales y contables e informes sobre estado de equipos e instalaciones.

Favorecer el intercambio de-Apertura de canales formales información en todos los nivelesde comunicación. jerárquicos de la Institución.

**C. Orientación a resultados.** Es la capacidad para cumplir los objetivos y metas en el tiempo programado, centrando la atención en lo importante, optimizando los recursos asignados, asegurando que los resultados de la actividad institucional contribuyan a agregar valor a los procesos en los que participamos y enfocándonos en que nuestros servicios sean de calidad.

Es el trabajo sistemático de mejora continua en las actividades diarias, constituidas por procedimientos, procesos y protocolos, logrando así la alineación de los mismos, de manera que estén enfocados a objetivos y metas de la Institución con el área responsable.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL laboramos dentro de un sistema*

*de mejora continua que garantiza la productividad al optimizar los recursos humanos, técnicos y materiales, agregando valor en los servicios brindados para atender las necesidades de los usuarios.*

El "valor orientación a resultados" lo acrecentaremos con las siguientes acciones e indicadores.

### **Valor Orientación a resultados**

#### **Acciones**

#### **Indicadores**

Administración efectiva del tiempo con trabajo de calidad en fechas establecidas.  
del-Cumplimiento de objetivos y metas en el plazo establecido.

Alinear los procesos y estrategias de la Institución agregando valor al servicio de la regulación.  
y-Diferenciación entre tareas prioritarias e importantes.

-Desarrollo y mejor uso de sistemas de información y bases de datos.

-Dotación de equipos para una mejor labor.

-Evaluación del cumplimiento de los procedimientos o instructivos.

Establecer programas de mejoramiento continuo, aprendizaje y adaptación de las mejores prácticas de otras instituciones, así como autoevaluación por dependencias.  
de-Innovaciones por áreas documentadas.

-Aprendizaje, implementación y adaptación de las mejores prácticas de otras instituciones.

Realizar a través de estudios de percepción y evaluación durante el año que midan la calidad del servicio que presta tanto a los usuarios conformes que se generen como a los regulados.  
losNumero de encuestas para usuarios y regulados realizadas

Ejecutar el presupuesto por- Porcentaje del presupuesto

programas de acuerdo a lo modificado con relación al presupuesto planeado.

-Ejecución del presupuesto apegado a los objetivos y metas.

alta dirección de la Institución asumen el pleno control de su conducta de modo activo y en beneficio de la Institución, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras institucionales ante las diferentes circunstancias del entorno y dentro de las políticas establecidas.

*"La proactividad es tomar la iniciativa, asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer."*<sup>4</sup>

*4 Libro Man's Search for Meaning (El hombre en busca de sentido, 1946), Victor Frankl, neurólogo y psiquiatra austriaco*

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL tienen la capacidad de prever situaciones y en consecuencia, definen estrategias para anticipar o aprovechar el cambio e identificar alternativas y oportunidades donde deberán concentrarse los mayores recursos y esfuerzos.*

En el desarrollo de una conducta activa establecemos las siguientes acciones e indicadores.

### **Valor Proactividad**

#### **Acciones**

#### **Indicadores**

En el trabajo diario aportar ideas, favorecer el debate, participación y la confrontación de pareceres.

-Cantidad de reuniones de equipos de trabajo.

-Cantidad de foros realizados en el año.

Anticiparse a los requerimientos del área o Institución, para lograr un mejor desempeño.

-Recomendaciones y consejos sobre situaciones por venir.

-Innovaciones implementadas, documentadas y divulgadas.

-Propuestas de cambio

presentadas.

Impulsar en los regulados el-Cantidad de proyectos con desarrollo de proyectos con visión de responsabilidad social y visión de responsabilidad ambiental aprobados. social, y ambiental.

Incentivar el desarrollo e-Cantidad de los funcionarios implementación del sistema de participantes por dependencia. valoración de riesgos.

-Procesos analizados y nivel de riesgo establecido.

- Plan de administración que permita disminuir la materialización de riesgos.

**E. Independencia.** La independencia consiste en tomar decisiones dentro de la normativa establecida, sin verse influenciado por factor alguno que haga de éstas un beneficio para sí.

Es la habilidad para actuar con integridad y objetividad en nuestras funciones laborales.

Las decisiones regulatorias estarán exentas de influencias que puedan comprometer los resultados.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL deben ser objetivos en el desarrollo del trabajo, apoyándose en hechos, evidencias, información y normativa que garanticen la veracidad de los actos realizados y decisiones tomadas.*

Legitimamos el valor de independencia, con las siguientes acciones, actitudes y normas de desempeño.

### **Valor independencia**

#### **Acciones**

#### **Indicadores**

Abstenerse de participar en la-Toma de decisiones basadas tramitación de aquellos en fundamentos técnicos, asuntos en los que se tengaprotocolos y normativa algún interés directo o establecida. indirecto.

-Personal informado de sus limitaciones y alcances legales

y técnicos.

Preservar el correcto ejercicio-Cantidad de denuncias.  
de su función regulatoria  
denunciando cualquier acto-Comisiones formadas para  
que tienda a vulnerar suatención de denuncias.  
independencia.

-Casos atendidos  
oportunamente.

Compensación salarial-Medición salarial de acuerdo al  
competitiva. mercado.

### Valor independencia

#### Acciones

#### Indicadores

Toma de decisiones deAuto evaluación anual que  
manera autónoma y libre, sinoincluya estos temas.  
basarse en el bien o interés  
particular, sino en el-Estudios sustentados en  
cumplimiento de la ley. fundamentos técnicos y legales.

-La no injerencia política,  
empresarial, sectaria, religiosa,  
racial, económica o de otra  
índole en las decisiones.

-Resoluciones y decisiones  
basadas en reglamentos,  
protocolos, leyes y normativa  
vigente.

Trabajar bajo los fundamentos del valor socio- económico de  
la regulación.

**F. Confiabilidad.** La confiabilidad es mantener constancia en la vida,  
entre los objetivos que se proponen y el cumplimiento de las promesas que  
se realizan, de modo que sus compromisos resulten confiables, dando  
certeza a los demás.

La confiabilidad es aceptar total responsabilidad, valor de hacer lo  
correcto aunque sea difícil, es el empeño de la palabra en nuestras  
actuaciones y labores.

La credibilidad, es la confianza de nuestras actuaciones ante la opinión

pública.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL cumplen sus deberes, son personas íntegras, leales, honestas, sinceras que asumen sus responsabilidades, mostrando adhesión y pertenencia a la Institución.*

Cumpliremos con el valor de confiabilidad con las siguientes acciones e indicadores.

### **Valor Confiabilidad**

#### **Acciones**

#### **Indicadores**

Guardar absoluta reserva sobre los asuntos y documentos que en el ejercicio de sus funciones lleguen a su conocimiento.

Mantener al país informado de manera oportuna de las acciones y las decisiones de la Institución.

-Cantidad de denuncias recibidas por infidencias.  
-Cantidad de informes emitidos de los medios.  
-Boletines y comunicados de prensa.

Desarrollar una campaña para mejorar la imagen institucional.

-Cantidad de Boletines.  
-Cantidad de panfletos de información al usuario.

-Capacitaciones recibidas por el área de comunicación institucional.

Manejar con seriedad y rectitud los asuntos que están bajo su responsabilidad, ceñidos fielmente a los hechos y fundamentos legales.

Hacer valer las disposiciones regulatorias.

-Cantidad de denuncias recibidas.  
-Porcentaje del cumplimiento de las disposiciones regulatorias por parte de los regulados.

## Valor Confiabilidad

### Acciones

### Indicadores

Establecer un sistema de-Metodologías tarifarias con el gestión de la calidad. factor de calidad incluido.

-Grado en que la calidad de los servicios públicos regulados mejoran (medición a través de un estudio periódico).

G. **Cultura de servicio.** Es el factor que marca la diferencia en relación al producto o servicio que se entrega al usuario.

Es invertir los mejores esfuerzos con el fin de ofrecer un servicio que vaya más allá de las expectativas del usuario.

La satisfacción de trabajar dentro de un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas del usuario.

*Los funcionarios de la ARESEP y SUTEL ofrecemos a los habitantes del país un trato justo, eficiente, esmerado y cordial, orientado por un espíritu de servicio y por una actitud de apertura, acercamiento y transparencia con todos, otorgándoles un servicio de calidad y a tiempo, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su atención.*

Lograremos el valor de cultura de servicio con lo siguiente:

## Valor cultura de servicio

### Acciones

### Indicadores

Respuesta oportuna a las- Porcentaje de consultas, quejas consultas, quejas y denunciasy denuncias atendidas en tiempo de los habitantes del país. y forma.

Comprometidos a trabajar con- Resultado de la encuesta a responsabilidad, eficacia, y partes interesadas.

eficiencia, con el fin de

entregar un excelente servicio- Seguimiento y cumplimiento de a las partes interesadas, desus observaciones y forma oportuna y confiable. recomendaciones informes de

Contraloría General de la República, Auditoría Interna y

otras instancias.

Atender a los usuarios-Cantidad de denuncias recibidas internos y externos con por trato y respuestas amabilidad, prontitud y inadecuadas. eficacia.

Rechazar y desechar actitudes-Quejas y denuncias recibidas y actos discriminatorios por por mal trato y discriminación. razones de edad, sexo, etnia, condición social, credo religioso, ideología política y cualquier otro aspecto que pudiera generar tratamientos de inequidad para los usuarios.

Dotar de infraestructura y-Disponer de un diagnóstico que tecnología para atención al permita determinar el público. cumplimiento de la Ley 7600 y programar la ejecución de los aspectos a cumplir.

-Funcionamiento de sistemas integrados.

Promover acciones que-Encuestas. permitan mejorar la atención de los usuarios.

- Oficina de consejería y formación para el usuario.

### **Ficha articulo**

#### **IX.-Deberes éticos de los Funcionarios.**

- a) Respetar en el ejercicio de las funciones las disposiciones contenidas en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593) y sus reformas incorporadas por la Ley 8660, su Reglamento y toda la legislación y normativa vigente que rige a la ARESEP y a la SUTEL.
- b) A través del actuar, demostrar que la Institución ocupa un lugar preponderante en nuestras vidas.

- c) Aportar al máximo los conocimientos, experiencia y habilidades en la consecución de los objetivos institucionales.
- d) En las actividades a que se asista como funcionarios de la Institución, el comportamiento debe ser acorde con los valores de este Código de Ética.
- e) Guardar discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a las cuales tenga acceso y conocimiento, como consecuencia del ejercicio de las funciones, independientemente de que el asunto haya sido calificado o no como confidencial por su superior. Salvo que esté autorizado para dar información sin perjuicio del derecho de información del administrado, ejercido conforme al ordenamiento jurídico vigente o bien, cuando el contenido del documento e información no implique ocultamiento de un hecho ilegítimo que pueda acarrear responsabilidad administrativa, penal y/o civil.
- f) Aplicar y respetar las medidas y protocolos de seguridad, salud y protección ambiental.
- g) Cumplir con los valores plasmados en este Código construido por los funcionarios.
- h) Respetar la posición institucional en los actos y eventos a los que se asista.
- i) Comunicar el incumplimiento real y/o potencial al Código de Ética, a las instancias correspondientes.

#### **Ficha artículo**

##### **X.-Deberes éticos de las Jefaturas.**

- a) Liderar con el ejemplo, cumpliendo lo determinado en este Código de Ética.
- b) Promover una cultura que motive a sus subalternos a vivir los valores éticos.
- c) Propiciar un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad.
- d) Guardar discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a las cuales tenga acceso y conocimiento como

consecuencia del ejercicio de las funciones, independientemente de que el asunto haya sido calificado o no como confidencial por su superior. Salvo que esté autorizado para dar información sin perjuicio del derecho de información del administrado, ejercido conforme al ordenamiento jurídico vigente o bien, cuando el contenido del documento e información no implique ocultamiento de un hecho ilegítimo que pueda acarrear responsabilidad administrativa, penal y/o civil.

e) Tomar decisiones apegadas a las leyes, reglamentos, decretos, normativa, protocolos y valores institucionales.

j) Respetar la posición institucional en los actos y eventos a los que se asista.

k) Comunicar el incumplimiento real y/o potencial al Código de Ética, a las instancias correspondientes.

#### **Ficha artículo**

##### **XI.-Deberes éticos de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.**

a) Respetar en el ejercicio de las funciones, las disposiciones contenidas en la Ley 7593 y sus reformas incorporadas por la Ley 8660, su Reglamento y toda la legislación y normativa vigente que rige a la ARESEP y a la SUTEL.

b) Las políticas y las normas que dicte en materia política administrativa, regulatoria y de gestión deberán ser emitidas bajo los más altos estándares éticos institucionales.

c) Vigilar y dotar una cultura organizacional regida por la ética.

d) Propiciar un clima organizacional participativo en donde prevalezcan la comunicación y la equidad.

e) Ser ejemplo para los funcionarios en el cumplimiento de este Código de Ética.

### **Ficha artículo**

**XII.-Resolución de conflictos éticos.** Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL resolverán los conflictos éticos de acuerdo con las siguientes conductas:

1. En el ejercicio de las funciones que nos han sido asignadas, prevalecen los intereses institucionales ante los intereses personales.
2. Respetan el ordenamiento jurídico y normativa interna en todo momento.
  
3. Protegen su independencia y evitaremos cualquier posible conflicto de intereses, rechazando invitaciones, regalos y gratificaciones que pueden interpretarse como intentos para influir sobre la independencia e integridad del funcionario.
  
4. Evitan aquellas relaciones con el personal de las empresas o prestadores de servicio sujetos a fiscalización de la Institución, que puedan influir, comprometer o amenazar la capacidad para actuar con independencia y objetividad, excepto las relaciones profesionales o de trabajo.
  
5. Utilizan su cargo con propósitos acordes con la labor, no incurriendo en relaciones y situaciones que impliquen un riesgo de corrupción o que puedan suscitar dudas acerca de la objetividad e independencia.
  
6. Utilizan la información recibida en el desempeño de las labores únicamente para el buen ejercicio de las funciones, sin divulgar información que no corresponde a otras personas u organizaciones.
  
7. Actúan en forma neutral, objetiva e independiente en el desarrollo de las labores.
  
8. Si se presentan situaciones relevantes que puedan influenciar la objetividad en el cumplimiento de las funciones, informan de inmediato de tales situaciones al superior o a la instancia correspondiente.
  
9. Se evita el indebido favorecimiento propio o de terceras personas, con las que se interactúa en virtud de las funciones que realiza o de su cargo.
  
10. En el ejercicio de las funciones, no adelantan criterio o información sobre asuntos que se encuentren en trámite, si esto contraviene el debido proceso o vulnera el derecho a la confidencialidad.
  
11. Se actúa con neutralidad política, como garantía de independencia frente a las influencias políticas que pudieran afectar el desempeño

imparcial y objetivo.

#### **Ficha artículo**

**XIII.-Divulgación y aplicación del Código de Ética.** El Código de Ética, debe ser objeto de lectura atenta, consulta asidua, seguimiento, cumplimiento y vigilancia compartida, para su interiorización como parte de la cultura organizacional. Esta vivencia traerá además un importante efecto en el ambiente laboral, al suministrarle a todas las generaciones de funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, un ejemplo de que, este Código de Ética más que una intención es una realidad determinante en el funcionamiento cotidiano de la Institución.

El Código de Ética que rige a la ARESEP y a la SUTEL, se divulgará y aplicará de la siguiente manera:

- 1) Un programa de divulgación del Código de Ética mediante circulares y charlas que se brindarán a todo el personal de la ARESEP y la SUTEL.
- 2) Entregar a todos a los funcionarios el Código de Ética Institucional en formato impreso y digital.
- 3) El Código de Ética Institucional será un instrumento de inducción al nuevo personal, permanente o interino que se incorpore a la institución. El área de Recursos Humanos aclarará dudas respecto al contenido y la conducta esperada de los funcionarios.
- 4) Se realizará una reflexión a todo el personal de la ARESEP y la SUTEL sobre los contenidos del Código de Ética al menos una vez al año, en el marco de la Semana Nacional de Valores, la Comisión de Valores ARESEP-SUTEL será la responsable de esta labor.
- 5) La ARESEP y la SUTEL, proveerán los recursos necesarios para la labor de la Comisión de Valores ARESEP-SUTEL.
- 6) El Despacho del Regulador General y la Comisión de Valores ARESEP-SUTEL serán los responsables de revisar y actualizar una vez al año el Código de Ética.
- 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 ARESEP-SUTEL y/o a las instancias correspondientes.

8) Las jefaturas y la Comisión de Valores ARESEP-SUTEL deberán fomentar que los valores se apliquen en el accionar diario institucional.

#### **Ficha artículo**

**XIV.-Compromiso al Código de Ética.** La ética pública guiará el accionar de los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, quienes asumen el compromiso formal de servir a la Institución y a los habitantes del país, los cuales esperan una regulación de calidad; para ello se comprometen:

- . Adoptar, respetar y hacer respetar los valores institucionales.
- . Mantener el ejemplar del Código de Ética de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones, para una referencia inmediata en el ejercicio de sus funciones.
  
- . Recibir la inducción al presente Código.
  
- . Asistir a todos los programas de capacitación en materia de asuntos éticos, valores, transparencia y de cumplimiento de normas que se le solicite.
  
- . Los miembros de la Comisión de Valores ARESEP- SUTEL, para ejercer sus funciones se comprometen a recibir la capacitación que determine e informe que es necesaria la Comisión Nacional de Rescate de Valores. Adicionalmente, deberán implementar un proceso permanente de evaluación y gestión ética, sobre la inserción de los valores y principios impregnados en el presente Código, con el fin de realizar una constante actualización y mejora del Código de Ética, en el cumplimiento cabal de los valores, misión y principios que rigen la Institución.
  
- . Las disposiciones de este Código de Ética se aplicarán a todos los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL sin excepción y para todos los efectos se estima de acatamiento obligatorio.

Finalmente, los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL concedores que el presente Código, al ser orientador del accionar de la Institución y del correcto proceder del personal; no contiene el carácter sancionador. No obstante, si el comportamiento es contrario a este Código, podrá generar responsabilidad de conformidad con lo establecido en las normas internas que regulan la relación de servicio entre los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL.

**Ficha artículo**

XV.-**Vigencia.** El presente Código de Ética rige a partir de su publicación en el diario oficial *La Gaceta*.