

# CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA DE ENACAL

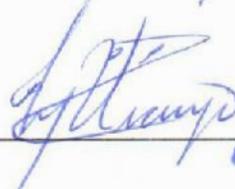
## CCE.14.012

**Grupo de Validación:**

Lic. Javier S. Martínez Espinoza. Director Administrativo.


Lic. Marvin A. Urcuyo Parrales. Vice Director de Asesoría Legal.


**Aprobado por:**

Ing. Ervin E. Barreda Rodríguez. Presidente Ejecutivo ENACAL.




## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

### ÍNDICE

	# PÁG.
I. PRESENTACIÓN.....	3
II. BASE LEGAL.....	3
III. ANTECEDENTES, MISIÓN Y VISIÓN.....	3
IV. VALORES ENACAL.....	4
V. LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN FUNCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	5
VI. DEFINICIONES.....	5
VII. CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA DE ENACAL.....	6
CAPÍTULO 1. OBJETO DEL CÓDIGO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
CAPÍTULO 2. NORMAS ÉTICAS GENERALES.....	8
CAPÍTULO 3. PRINCIPIOS ÉTICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO.....	10
CAPÍTULO 4. VALORES Y CONDUCTAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	12
CAPÍTULO 5. INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES, RESTRICCIONES.....	20
A. INCOMPATIBILIDADES.....	20
B. INHABILIDADES.....	20
C. DE LAS RESTRICCIONES.....	21
CAPÍTULO 6. ÁMBITO LABORAL.....	22
A. PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA.....	22
B. DEBERES DEL EMPLEADOR Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	23
C. DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y DEL EMPLEADOR.....	27
D. ATENCIÓN A CLIENTES O USUARIOS.....	28
E. PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	29
F. RÉGIMEN DISCIPLINARIO LABORAL.....	30
CAPÍTULO 7. DISPOSICIONES GENERALES Y FINALES.....	31
A. DISPOSICIONES GENERALES.....	31
B. DISPOSICIONES FINALES.....	31

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

### I. PRESENTACIÓN.

La Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (ENACAL), en cumplimiento a la Constitución Política de la República y las Normas Técnicas de Control Interno, emitidas por la Contraloría General de la República de Nicaragua, elaboró y da a conocer a sus Servidores Públicos a nivel nacional el Código de Conducta Ética de ENACAL.

### II. BASE LEGAL.

El presente Código de Conducta Ética de ENACAL tiene su base legal en los siguientes instrumentos jurídicos:

- Constitución Política de la República de Nicaragua.
- **Ley 185.** Código del Trabajo de la República de Nicaragua.
- **Ley 815.** Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social de Nicaragua.
- **Ley 276.** Ley de Creación de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (ENACAL) y sus Reformas **Ley 479** y **Ley 925**.
- **Ley 438.** Ley de Probidad de los Servidores Públicos.
- **Ley 476.** Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa.
- **Ley 681.** Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
- Decreto Ejecutivo 35-2009. Código de Conducta Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo.
- Normas Técnicas de Control Interno (NTCI – CGR) 2015.
- Reglamento Interno de personal de ENACAL.
- Convenio Colectivo vigente.

### III. ANTECEDENTES, MISIÓN Y VISIÓN.

#### A. Antecedentes.

La Presidencia Ejecutiva de ENACAL, en base a las facultades que le otorga la Ley No. 276, Ley de creación de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios mediante Resolución Administrativa No. 069-2008 del 10 de marzo del 2008 aprobó el Código de Conducta de ENACAL. Considerando que el cuerpo normativo en esta materia ha venido desarrollándose con nuevas normativas (NTCI, Ley 438, Ley 815, Ley 681, Ley 641, Ley 902, Reglamento Interno de Personal de ENACAL y otras) se hizo necesario actualizar el Código de Conducta Ética de la empresa.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

### B. MISIÓN.

Garantizar que los servidores públicos de ENACAL, en el ejercicio de sus funciones, logren que la empresa brinde el servicio de agua potable en cantidad, calidad y continuidad óptimas; recolección tratamiento y disposición final de las aguas residuales preservando al máximo el entorno medio ambiental, dando una atención con calidad y calidez a la población.

### C. VISIÓN.

Que los servidores públicos adquieran capacidades técnicas, humanas y materiales para garantizar que la empresa realice una gestión eficaz, eficiente y transparente del recurso hídrico lo cual se traduce en beneficio de la sociedad nicaragüense, logrando de esta manera el reconocimiento de los usuarios.

## IV. VALORES ENACAL.

### 1. Vocación de servicio.

Nos debemos a nuestros usuarios, familias nicaragüenses y a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

### 2. Solidez.

Somos una Empresa sólida en concordancia con los objetivos de nuestro buen gobierno en la restitución de derechos de agua y saneamiento a las familias.

### 3. Capacidad técnica.

Contamos con la experiencia e idoneidad para cumplir nuestra misión a través del trabajo en equipo y gestión del conocimiento.

### 4. Eficiencia.

Orientamos nuestros esfuerzos en innovar y producir para crecer, en cumplimiento de los resultados fijados por nuestro Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional.

### 5. Orgullo.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

Promovemos el sentido de pertenencia por la empresa, para ser percibida como empresa al servicio del pueblo nicaragüense.

### V. LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN FUNCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, para lo que fueron nombrados, deberán contribuir a:

1. Reducir los volúmenes de agua no contabilizada tanto a nivel de Managua como en cada uno de los sistemas que administra la empresa.
2. Reducir los costos por consumo de energía eléctrica, buscando alternativas para la reducción de los mismos y haciendo uso racional y eficiente de los diferentes sistemas electromecánicos.
3. Lograr la sostenibilidad financiera de la empresa en el largo plazo y en el corto al menos la autosuficiencia operativa.
4. Fortalecer la capacidad institucional de tal modo que cada uno de los servidores públicos de la empresa coadyuven al logro de altos estándares de gestión en beneficio de toda la población usuaria de los servicios.
5. Mejorar los servicios de agua y alcantarillado para toda la población a la cual corresponde atender a ENACAL.
6. Proteger el medio ambiente, especialmente los recursos hídricos, de modo que se garantice la disposición de este elemento vital para el presente y las futuras generaciones.
7. Alcanzar la justicia y la equidad social en el acceso a los servicios de agua y saneamiento de tal modo que toda la población que ahora está marginada pueda tener acceso a los servicios.

### VI. DEFINICIONES.

1. **Actor:** Persona natural o jurídica con la cual los servidores públicos tienen contacto por razón de sus cargos.
2. **Administración Pública:** Es la que ejerce el Estado por medio de los órganos de la administración del Poder Ejecutivo de acuerdo con sus propias normativas y todas aquellas que ejercieren potestades administrativas en cada uno de los Poderes del Estado.
3. **Usuario:** Es la persona natural o jurídica domiciliada en el inmueble que recibe el servicio de un prestador de servicio de distribución de agua potable o de recolección de aguas residuales.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

4. **Empleador:** Es la persona jurídica, Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios – ENACAL-.
5. **Ética:** Es un conjunto de principios, valores, creencias y tradiciones que modelan cotidianamente los comportamientos individuales de una colectividad determinada.
6. **Ética Pública:** es entendida como el apego de los servidores públicos a valores y principios que, como la honradez y el espíritu de servicio, son fundamentales en el desempeño de sus cargos.
7. **Función Pública:** Toda actividad, sea de forma temporal o permanente, remunerada, realizada por una persona en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades y en cualquier nivel jerárquico.
8. **Servidor Público:** Todas las personas naturales que por disposición de la constitución y las leyes, por elección, por nombramiento de Autoridad o por haber sido contratado de conformidad a la ley y que a nombre o al servicio de la Administración del Estado participen en el ejercicio de la función pública. Esta definición cubre a funcionarios y empleados públicos, sean estos permanentes, transitorios o por servicios profesionales.
9. **Valores Éticos:** Son las normas de conducta y actitudes según las cuales nos comportamos. Son aquellos que se consideran indispensables para la correcta convivencia de los individuos en sociedad.

### VII. CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA DE ENACAL.

#### Capítulo 1. Objeto del Código y Ámbito de Aplicación.

**Arto.1. OBJETO:** El presente instrumento tiene por objeto normar la conducta ética de los servidores públicos de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (ENACAL) en el ejercicio de sus funciones para prevenir hechos que afecten los intereses de la empresa de conformidad a lo establecido en la Constitución Política y demás leyes de la materia.

Sobre la base y en razón de las relaciones existentes entre los colaboradores de la Empresa es que se crea el Código de Conducta Ética, al cual se sujetarán todos sus servidores, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la Empresa. Todos los trabajadores de ENACAL responderán por sus acciones y en caso de que éstas estén fuera de la norma, se aplicará lo establecido en el

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

Código del Trabajo y el Reglamento Interno de Personal, sean estas, faltas disciplinarias o inmorales. Cualquier denuncia o queja debe presentarse formalmente a la División de Recursos Humanos.

En el caso de aquellos que presten servicios a ENACAL por medio de contrato, consultoría, servicios profesionales u otros servicios se estará a lo dispuesto en sus contratos cuando se infrinjan violaciones al presente Código.

**Arto.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:** Son sujetos a las disposiciones del presente Código todos los servidores públicos de ENACAL sin distinción alguna o que presten servicio a la empresa por contrato, convenio de pasantía o por cualquier otro medio legal de contratación, incluye a Asesores Externos.

**Arto.3.** Todos los servidores públicos y demás personal señalados en el artículo anterior están obligados a cumplir con lo establecido en el presente código, su incumplimiento los hará acreedores de las sanciones correspondientes, conforme con lo establecido en el Reglamento Interno y el Convenio Colectivo o el contrato suscrito con el consultor o contratista.

**Arto.4.** La División de Recursos Humanos tendrá la responsabilidad de manejar lo relativo a los asuntos del Código de Conducta Ética y será la encargada de:

1. Promover y divulgar las disposiciones del presente código a toda la estructura organizativa de ENACAL. En coordinación con los jefes de áreas, entregar a todos los servidores públicos de ENACAL, permanentes y de nuevo ingreso, el Código de Conducta Ética, obteniendo de cada uno de ellos constancia formal de que lo recibió y que entienden las disposiciones del mismo, ésta se archivará en el expediente laboral.
2. Coordinar con el Oficial de Ética Pública, nombrado por la Presidencia Ejecutiva, las capacitaciones al personal de ENACAL que son impartidas por la Oficina de Ética Pública. Así como también promover, a solicitud del oficial de ética pública, la preparación y capacitación para el trabajo de los Promotores de Ética Pública.
3. Supervisar; en coordinación con Asesoría Legal, cuando corresponda; la correcta aplicación de las medidas disciplinarias por las infracciones del presente código.
4. Aplicar, en coordinación con Asesoría Legal, las sanciones administrativas cuando corresponda.
5. Tramitar y coordinar las actualizaciones del presente código.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

### Capítulo 2. NORMAS ÉTICAS GENERALES.

**Arto.5.** Aparte de lo ya normado en otras leyes, decretos, acuerdos, convenios, reglamentos y demás instrumentos relacionados, el servidor público de ENACAL debe:

1. Ser guía y promotor de valores y principios, dirigiendo con su aporte personal al resto de actores, demostrando a través del ejemplo las cualidades que deben prevalecer en su cotidianidad, inspirando confianza en la comunidad.
2. Actuar con integridad, siendo diligente, honrado, recto y honesto, conjugando su desarrollo personal con la verdad y actuando en apego a ella. Jamás debe tomar ventaja o provecho de su puesto de trabajo logrando con ello beneficios y bienestar personal; más bien, debe actuar por el interés general.
3. Atender a todos por igual, sin distingo de ningún tipo ni por ninguna razón, por orden y no por preferencia ni privilegios con honestidad, imparcialidad, simplicidad, equidad y transparencia, manteniendo permanente disposición para servir y cumplir con sus deberes.
4. Cuidar, proteger y velar por los intereses de la empresa y el medio ambiente que rodea las fuentes hídricas. Evitar acciones que pongan en riesgo el patrimonio, los objetivos de la función pública o la imagen de la empresa ante la sociedad.
5. Evitar acciones personales que puedan ser considerados malos ejemplos o de mal gusto como:
  - a) Ingerir bebidas alcohólicas, consumir estupefacientes o psicotrópicos durante la jornada laboral y en el recorrido de personal.
  - b) Fumar dentro de edificios, pasillos, oficinas o lugares análogos de la empresa.
  - c) Utilizar vocabulario soez.
  - d) Atender su lugar de trabajo en buena postura corporal.
  - e) Leer periódicos, revistas o información distinta a la propia de trabajo, salvo a la hora de descanso.
  - f) Usar vestimenta inadecuada.
6. Facilitar la investigación y cooperar en lo posible, cuando se esté indagando la comisión de una falta.
7. Excusarse en conocer y participar en los casos en los que hubiera conflicto de interés.
8. Conservar la calma y porte cuando en el desempeño del cargo se vea criticado por terceros, mostrando tolerancia a los señalamientos, actuando cortésmente ante las críticas señaladas. Debe observar siempre una conducta que no pueda ser objeto de señalamientos.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

9. Reportar con conocimiento de causa ante la instancia correspondiente las faltas a la ética pública que pudieran perjudicar a la empresa y que constituyen violación a las disposiciones del presente código.

**Arto.6.** Los servidores públicos que tienen personal subordinado, están en obligación de:

1. Instruir a los subordinados sobre las funciones, derechos y obligaciones que tienen, guiándolos hacia su desarrollo con responsabilidad.
2. Reunir periódicamente a los colaboradores para dar a conocer los logros, avances, dificultades y retos de la empresa, transmitiendo las líneas de acción y las estrategias, la importancia de las mismas para el progreso exitoso y logro puntual de las metas, educándolos en la trascendencia de su labor dentro de ENACAL.
3. Promover la capacitación para el desarrollo profesional del personal a su cargo, potenciando habilidades y conocimientos en ramas específicas para el fortalecimiento institucional de ENACAL.
4. Promover la cultura del respeto mutuo y el respeto de la autoridad con el personal subordinado

**Arto.7.** El presente Código de Conducta Ética se enfoca en la regulación del comportamiento, acciones y relaciones tanto internas como externas, de los servidores públicos de ENACAL, en función de los servicios que brinda la institución a la población. Sobre esta base, el accionar será en función de los siguientes actores con quienes los servidores públicos pueden tener relación de trabajo:

- a) Usuarios del servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- b) Servidores públicos de la misma empresa o de otras instituciones nacionales o extranjeras.
- c) Proveedores de bienes y servicios, contratistas y consultores.
- d) Visitantes a las instalaciones a nivel nacional.
- e) Comunidad aledaña a pozos, sitios o bienes inmuebles de ENACAL.
- f) Comunidad donante nacional e internacional y países en servicio diplomático presente en Nicaragua.

**Arto.8.** Cada uno de los servidores está consciente del servicio que brinda la empresa y de su importancia en la vida y desarrollo del país y sus ciudadanos. Por tanto, en independencia de la ubicación de los servidores públicos todos deben empoderarse de ser dignos representantes de la institución.

**Arto.9.** La relación entre los colaboradores de la empresa debe ser profesional, ética, cálida y respetuosa en cualquier ámbito.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

**Arto.10.** Cada servidor público de la empresa que deba cumplir con un compromiso, deberá sujetarse al horario al cual fue citado. Si acaso no pudiese presentarse en tiempo, deberá notificar a la parte involucrada para dispensar el retraso.

**Arto.11.** La atención vía telefónica deberá ser afable, evitando gritos o conversaciones en tonos exagerados o muy familiares, las llamadas deben responder a su razón, evitando largos períodos que obstruyan llamadas laborales por ese medio, asimismo no deben dejarse descolgados teléfonos para no contestar llamadas o hacer uso de los teléfonos celulares atendiendo llamadas personales en horario laboral.

**Arto.12.** Los servidores que realizan trámites laborales en otras oficinas deben ser realizados diligentemente y deberán ser atendidos por el servidor receptor de forma expedita.

**Arto.13.** En las comunicaciones escritas, internas o externas, en físico o por medios electrónicos, la redacción debe ser coherente, clara, precisa y –en la medida de lo posible- breve. Se utilizarán las frases generalmente aceptadas por las normas éticas.

**Arto.14.** En las relaciones con servidores públicos o colaboradores de otras instituciones, nacionales o internacionales, además de las normas aplicables entre servidores de ENACAL, será necesario que los servidores de ENACAL guarden las inconformidades que les embargan y que puedan resentir a sus interlocutores. Evitar conversaciones o frases lascivas, denigrantes y/o subjetivas en contra de la otra institución o nación que represente el interlocutor.

**Arto.15.** El servidor público debe resguardar la documentación y mantener el sigilo de la información relacionada con las actividades propias o ajenas a su cargo, salvo que la entrega de la información sea autorizada por el superior inmediato. Dicha información se debe transmitir siempre que vaya en beneficio de las actividades de ENACAL.

### Capítulo 3. PRINCIPIOS ÉTICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO.

**Arto.16.** A los efectos de este código, son Principios Éticos para los servidores públicos los siguientes:

#### a) PRINCIPIO DEL BIEN COMÚN.

Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de los intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. El

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

servidor público no debe permitir que influyan en su juicio y conducta que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad.

El compromiso con el bien común implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los nicaragüenses y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

### b) PRINCIPIO DE LEGALIDAD.

El Servidor Público debe cumplir y hacer cumplir lo establecido en la Constitución Política y demás leyes vigentes. Ningún cargo concede a quien lo ejerce, más funciones que las que le confieren la Constitución y las leyes.

Ninguna persona está obligada a hacer lo que la ley no mande, ni impedida de hacer lo que ella no prohíbe.

### c) PRINCIPIO DE IGUALDAD.

El servidor público no debe realizar actos discriminatorios en su relación con el público o con los demás agentes de la Administración Pública. Debe otorgar a todas las personas igualdad de trato en igualdad de situaciones, este principio debe tenerse en cuenta y se debe aplicar también a las relaciones que el servidor mantenga con sus subordinados.

### d) LEALTAD.

El Servidor Público debe ejercer la lealtad a la Nación, siendo consecuente con la responsabilidad de servir a los intereses del pueblo y ejercer correctamente la administración de los recursos y patrimonio del Estado.

### e) SOLIDARIDAD.

Implica la disposición de los servidores públicos a prestarse ayuda mutua, que el servidor público debe tener disposición en el ámbito de relaciones interpersonales y en las tareas que desempeñen en función de cumplir con los objetivos y metas de la institución, prestando los servicios a la población con calidad.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

### f) **PROBIDAD.**

Implica una conducta recta, honesta y ética en el ejercicio de la función pública y en la correcta administración del patrimonio estatal.

### g) **CAPACIDAD.**

Ser técnica y legalmente idóneo para el desempeño del cargo. La Ley regula esta materia.

### h) **DIGNIDAD.**

Implica el irrestricto respeto a la persona.

## Capítulo 4. VALORES Y CONDUCTAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

**Arto.17.** Los valores y conductas éticas requeridos para el ejercicio de la función de los servidores públicos son:

### a) **LA HONESTIDAD.**

En todo servidor público debe regir la honestidad, misma que exige actuar teniendo en cuenta que los fines públicos excluyen cualquier comportamiento que vaya en detrimento de la población debiendo olvidar el provecho personal o de un tercero.

La honestidad de los servidores públicos será practicada bajo los siguientes criterios:

1. Los servidores públicos deberán rechazar en el ejercicio de sus funciones los regalos, invitaciones, favores, dádivas, pago de viajes, uso de medios de transporte o cualquier clase de halagos, beneficios materiales o inmateriales, ofrecidos por personas o grupos interesados en obtener beneficios por acción u omisión en virtud de sus funciones en el cargo.
2. El servidor público deberá abstenerse en forma absoluta de ejercer sus funciones o autoridad con fines distintos al interés público. A tal efecto no deberá, en ninguna circunstancia, vincular su vida privada con el desempeño del cargo que ejerce, ni utilizarlo para hostigamiento, acoso o seducción de cualquier tipo.
3. Los servidores públicos se abstendrán de celebrar contratación en los que tenga interés personal, familiar o comercial que sea

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

incompatible con el ejercicio de su cargo, obteniendo beneficios para sí o a sabiendas para terceras personas.

4. Los servidores públicos se inhibirán de conocer o participar por sí o por terceras personas en asuntos en los cuales tengan directa o indirectamente especial interés, en detrimento del bien común.
5. Las entrevistas con personeros o particulares interesados en una determinada decisión deberán ser efectuadas en la respectiva oficina o lugar de trabajo del servidor público.
6. El acceso a datos e informaciones que dispongan los servidores públicos, debido al ejercicio de sus atribuciones, funciones y competencias no deberá ser utilizado para fines distintos de los institucionales.
7. Los subordinados no deben ser obligados a realizar durante el tiempo de trabajo actividades correspondientes a los asuntos e intereses personales de sus superiores.
8. Ningún servidor público después de asumir su cargo o funciones podrá continuar desempeñándose como administrador de sus negocios particulares, inversiones o empresas, si éstas menoscaban el estricto cumplimiento de sus deberes en cuyo caso deberán delegar sus poderes de administración.
9. Quienes hayan ejercido funciones públicas se abstendrán, de utilizar la información obtenida en el ejercicio de su cargo en contra de los intereses del Estado.
10. El servidor público mostrará la rectitud de su conducta escogiendo siempre, cuando esté delante de dos opciones, la mejor y más ventajosa para el bien común.
11. El servidor público ejercerá con moderación y discreción las prerrogativas inherentes al cargo y se abstendrá de ello cuando cause algún perjuicio a los legítimos intereses de los usuarios de los servicios públicos.
12. El servidor público bajo ninguna circunstancia retardará o dificultará a cualquier ciudadano el ejercicio regular de su derecho y menos en forma que pueda causarle daño moral o material.

### b) RESPETO.

Los servidores públicos deberán actuar con respeto, lo que les obliga a tratar a todas las personas sin discriminación por razones de condición social, política, económica, género, capacidad diferente, religión, etnia, respetando fielmente sus derechos individuales, y brindando la misma calidad de servicio y gestión a toda la población.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

El Respeto en los servidores públicos será practicado bajo los siguientes criterios:

1. Todo aquel que solicite o demande atención o servicio ante un servidor público deberá recibir un tratamiento imparcial y objetivo.
2. La prestación del servicio se debe en igual cantidad o calidad a todos los usuarios, concediendo la misma oportunidad a todos y cada uno de ellos. Estarán justificados sólo aquellos tratamientos especiales amparados por ley o resolución pública del organismo competente.
3. Para la justa y correcta prestación del servicio, el servidor público deberá estar permanentemente consciente de que su trabajo está regido por el interés de ser útil a quien demande un servicio, sin discriminación por condición social, política, económica, género, capacidades diferentes, religiosa, étnica, o de cualquier otro orden, respetando fielmente sus derechos individuales.
4. La actitud asumida por el servidor público en los actos del servicio no debe permitir que simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en el trato con el público, con otras autoridades o con sus compañeros de trabajo, jefes o subordinados.

### c) CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.

Implica la entrega diligente a las tareas asignadas, disposición para dar oportuna, esmerada y efectiva atención a los requerimientos y trabajos encomendados, para encauzar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos del público, así como resolverlos oportunamente.

En este Código de Conducta Ética se establece que la Calidad del Servicio Público brindado por los servidores públicos (funcionarios y empleados) de ENACAL será bajo los siguientes criterios:

1. Todo servidor público debe desempeñar su cargo en función de las obligaciones que le confiere, utilizando todos sus conocimientos y su capacidad física e intelectual, con el fin de obtener los mejores resultados.
2. El servidor público actuará permanentemente con solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración para con el público y entre los servidores.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

3. El servidor público, para el cabal ejercicio de sus funciones, solicitará a sus superiores que se le informe sobre las funciones, los deberes, los procedimientos, la ubicación jerárquica y los canales regulares de comunicación propios del cargo que ha de ejercer.
4. El Servidor público deberá desempeñar las funciones y realizar las tareas que se le encomienden de manera eficiente, mejorando continuamente los estilos de trabajo y utilizando los recursos de forma adecuada.

### d) LA EFICIENCIA.

Implica la capacidad de alcanzar los objetivos y metas institucionales programados, con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización, y cumpliendo con alta calidad a las demandas de la población.

La eficiencia de los servidores públicos será practicada bajo los siguientes criterios:

1. Es deber de todo superior jerárquico dentro de la Administración Pública crear, promover y mantener una infraestructura técnico-administrativa, mediante la cual las disposiciones del presente Código sean efectivamente aplicables, como directrices, manuales, instructivos y cualquier otro instrumento requerido.
2. Es deber de todo superior jerárquico, dentro de la Administración Pública, disponer y mantener abiertos canales de información para la recepción, atención y tratamiento de quejas, reclamos, denuncias, peticiones, solicitudes y sugerencias que la población en general plantee sobre los deberes y comportamiento ético de los servidores públicos. A tal efecto, en todos los despachos y dependencias públicas se organizarán y dispondrán oficinas, servicios o procedimientos para este cometido.
3. Las dependencias de ENACAL colaborarán entre sí y se prestarán toda la atención e información necesaria que posibiliten el mejor cumplimiento de lo prescrito en el presente Código.
4. Los superiores jerárquicos deberán organizar debidamente su tiempo de audiencia a la población, a manera de evitar largas antecelas y esperas indefinidas. En caso de formación de largas filas en espera de que se le atienda, los supervisores deberán organizar el trabajo de los servidores, adoptando las medidas necesarias para resolver prontamente la situación.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

5. El uso de los recursos científicos y tecnológicos al alcance, así como la disposición a ser capacitado para el logro de mejores resultados en su aplicación, será práctica obligada de los servidores públicos.
6. El servidor público deberá llevar un registro continuo y actualizado de las actividades relativas a las labores desempeñadas, con el fin de autoevaluar sus logros y resultados.

### e) EFICACIA.

Se refiere al grado en que se alcanzan las metas, los objetivos y los productos de una intervención, ya sea una política, un programa o un proyecto en un periodo de tiempo determinado.

### f) RESPONSABILIDAD.

Conlleva el cumplimiento de las funciones del cargo, las tareas encomendadas, dentro de los plazos establecidos, así como la disposición permanente de rendir cuentas y asumir las consecuencias de los resultados de su trabajo y de su conducta personal.

La responsabilidad de los servidores públicos será practicada bajo los siguientes criterios:

1. Todo superior jerárquico dentro de ENACAL velará porque en los actos de entrega y recepción de cargos se entregue un ejemplar al nuevo servidor.
2. El servidor público debe reconocer sus limitaciones al momento de realizar actividades de servicio público, en especial cuando se trate de contacto directo con el usuario y solicitar si fuere necesario la debida capacitación y colaboración en el área donde lo requiera.
3. Los servidores públicos no deben evadir los compromisos contraídos con las personas que acudan en solicitud de la debida prestación de servicios.
4. El servidor público como custodio principal del patrimonio del Estado donde se desempeña, deberá ser fiel y permanente vigilante de los documentos, bienes e intereses que le han sido confiados.
5. Los superiores podrán otorgar las licencias y permisos a sus subordinados sin violar las normas y reglamentos, y los servidores públicos deben solicitarlos en forma legalmente correcta.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

6. Todo servidor público de ENACAL debe mantener al día el pago del servicio de agua potable de su domicilio, esté o no a su nombre la cuenta de usuario.
7. El servidor público es un actor principal del cuidado y vigilancia a la protección del medio ambiente, debiendo contribuir a la limpieza y mantenimiento de las fuentes hídricas que utiliza ENACAL para la prestación del servicio.

### g) COMPAÑERISMO.

El compañerismo implica asumir una actitud de cordialidad, armonía, amistad y sobre todo un trato basado en el respeto y la colaboración para lograr un trabajo en equipo alcanzando con éxito las labores de prestación del servicio.

El compañerismo será practicado de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Servirse de apoyo entre compañeros en las labores diarias en función de que la institución salga adelante a fin de lograr los objetivos institucionales.
2. Ayudarse entre compañeros de trabajo en los asuntos profesionales, técnicos e inclusive aquéllos de carácter personal en los temas que incidan en la efectividad de la labor desempeñada.

### h) COMPROMISO.

El servidor público asumirá compromiso consigo mismo, con sus valores, con el trabajo mismo, con una filosofía o cultura organizacional que implica una obligatoriedad moral. El desempeño del ejercicio de la función pública, implica tomar conocimiento del presente Código y asumir el compromiso de su cumplimiento.

El Compromiso será practicado bajo los siguientes criterios:

1. El servidor público tiene una obligación moral y legal con el pueblo, de dedicar su trabajo y empeño a la consecución del bienestar general.
2. Todo servidor público deberá comunicar inmediatamente a sus superiores cualquier acto contrario a las disposiciones de este Código, así como rechazar las presiones de superiores jerárquicos,

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

contratantes, interesados o cualquiera que desee obtener favores, ventajas o beneficios indebidos mediante acciones ilegales.

3. Todo servidor público debe mantener una actitud que permita fortalecer la solidaridad y confraternidad con sus compañeros de trabajo, mediante el respeto mutuo, el trato cordial y la tolerancia, permitiendo la armonía de la estructura organizacional.
4. Todo servidor público deberá divulgar entre sus compañeros de trabajo la existencia y el contenido del Código de Conducta e instar a su cumplimiento.
5. El servidor público, como custodio principal de los bienes del Estado donde se desempeña, deberá dar inmediatamente parte a sus superiores o al ente correspondiente de los daños causados a dichos bienes.
6. El servidor público debe identificarse con su institución y sentir orgullo de pertenecer a la misma.
7. El servidor público debe asumir la importancia de cumplir con sus obligaciones y funciones haciendo un poco más de lo esperado, sin que esto le signifique una carga, sino un medio más de satisfacción con su persona a través del servicio a los demás.

### i) LA DISCIPLINA.

Conlleva la observancia y el cumplimiento de las normas administrativas por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

La disciplina será observada desde los siguientes criterios:

1. El servidor público acatará las órdenes superiores, sin menoscabo del cumplimiento del ordenamiento jurídico establecido, ni la de los valores éticos inherentes a la condición humana.
2. El servidor público no deberá bajo ninguna circunstancia abandonar su lugar de trabajo sin estar debidamente autorizado para ello, así como tampoco extraer documentación o información reservada para uso único y exclusivo de la dependencia donde desempeña sus funciones.
3. El servidor público, cuando no compartiere los criterios de las órdenes recibidas, dará cumplimiento a las mismas dejando constancia de su inconformidad ante el órgano competente. Sólo podrá exceptuarse de su acatamiento por inconstitucionalidad, ilegalidad o cuando el

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

conflicto de intereses o derechos le afecte directamente, no podrá alegar obediencia debida.

4. El incumplimiento de órdenes recibidas no podrá justificarse alegando un beneficio mayor para la institución.

### j) LA ACCESIBILIDAD.

Exige del servidor público la ejecución clara y limpia de los actos del servicio e implica que éstos tienen el carácter público, por lo que deben ser accesibles a toda persona natural o jurídica que tenga interés en el asunto, garantizando el acceso a la información, sin más límites que el que imponga la ley y el interés público y los derechos de privacidad de los particulares, así como el uso racional de los recursos públicos ofreciendo certeza sobre su actuación y generando credibilidad.

La accesibilidad será practicada bajo los siguientes criterios:

1. Toda persona tiene derecho a conocer la información pública de conformidad con la ley de la materia. El servidor público no debe omitirla o falsearla, sin menoscabo de lo establecido en la ley.

La reserva como excepción a la accesibilidad de la información deberá ser expresamente declarada y fundamentada en razones debidamente justificadas de conformidad con la Ley.

2. Los servidores públicos deben informar al usuario los pasos de los procedimientos a seguir, de forma que esté claro que las gestiones del servidor no ofrezcan dudas en relación a su ejecución.
3. La accesibilidad implica que el servidor público tenga conciencia que debe brindar una respuesta ágil, amable, cordial, de respeto y consideración al público.

### k) LA INTEGRIDAD.

El servidor público debe actuar de acuerdo con la ley, congruente con los valores de la institución.

La integridad será practicada bajo los siguientes criterios:

1. El servidor público debe mantener criterios objetivos e imparciales, desprovistos de interés personal.
2. El servidor público debe actuar con honestidad, transparencia y credibilidad.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

### I) EL LIDERAZGO.

Es la capacidad del servidor público de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de los objetivos comunes de la institución. El servidor público debe evidenciar su capacidad de líder.

El Liderazgo será observado bajo los siguientes criterios:

1. Es tener la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.
2. Debe asegurar el cumplimiento de programas, políticas, objetivos y gestión de personas, con respeto y accesibilidad, teniendo en cuenta sus opiniones.

### Capítulo 5. INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES, RESTRICCIONES.

#### A. INCOMPATIBILIDADES.

**Arto.18.** Los servidores públicos de ENACAL no podrán ejercer particularmente profesiones u oficios, así como actividades industriales o comerciales que sean incompatibles con el desempeño de las funciones que realiza en la empresa.

**Arto.19.** Todo servidor público al que se requiera su declaración de probidad, está en obligación de llenarla y hacerla llegar a la oficina correspondiente en tiempo y a como lo establece la Ley de Probidad de los Servidores Públicos.

**Arto.20.** Todo servidor público debe actuar en función del cumplimiento de sus deberes y atribuciones. Jamás debe participar de situaciones en donde se involucren sus intereses personales o familiares ni debe laborar bajo ninguna forma de contratación o pacto para personas o entidades con las cuales la Empresa tiene relación de negocio.

#### B. INHABILIDADES.

**Arto.21.** Se prohíbe en todas las estructuras de ENACAL la contratación de familiares hasta en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de personal que ya conforma el servicio público de la Empresa.

**Arto.22.** Las contrataciones se llevarán a efecto conforme a la Manual, Políticas, Normas y Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal que se elabore y apruebe para tal efecto.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

### C. DE LAS RESTRICCIONES.

**Arto.23.** Se entenderán las siguientes restricciones:

1. Sólo bajo condiciones extremas y en situaciones justificadas se autorizarán visitas personales a la Empresa. Se entiende que las visitas son puntuales y llevan una razón de peso que la justifica, lo cual deberá ser confirmado por el responsable inmediato para conceder la autorización y que la visita sea atendida en el área de recepción.
2. No existe tiempo de receso durante la jornada laboral. Salvo la hora para el almuerzo, ningún colaborador puede permanecer fuera de su puesto de trabajo, a menos que se encuentre realizando gestiones propias de su cargo.
3. Las gestiones sindicales se realizarán como lo establece el Convenio Colectivo.
4. Los servidores públicos se deben al servicio público; por tanto, no pueden realizar negocios personales, cobros o ventas dentro de las instalaciones de ENACAL en los horarios que se han destinado al servicio público.
5. Los servidores públicos deben ser ejemplos de imagen, pulcritud, aspecto, limpieza y estima personal. Se restringe el uso del vestuario conforme a las siguientes disposiciones:
  - a) Salvo el personal de mantenimiento, personal de las cuadrillas AP, AS, Perforación de Pozos y todo aquel personal que realiza actividades reguladas por la **Ley No. 618**, no podrán usar calzado de hule (chinelas, sandalias, botines o botas).
  - b) Salvo el personal de mantenimiento, no podrán usar calzado deportivo de ningún material. El personal que atiende público y según las características de sus funciones laborales y pasan más del 25% del tiempo de pie o caminando, podrá utilizar este calzado dentro de su puesto de trabajo.
  - c) El uso de camisolas o camisetas no debe ser visible, debe utilizarse solo como ropa interior. El personal debe utilizar los uniformes asignados conforme al Convenio Colectivo.
  - d) Ningún servidor público debe usar distintivos alusivos a partidos políticos incluyendo sus banderas representativas o lemas en ningún vestuario o accesorios.
  - e) Dentro de las oficinas no se debe usar gorras o anteojos de lucir con lentes oscuros, salvo el personal que trabaja a la intemperie.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

- f) Los caballeros deberán usar el cabello corto, no lucirán ni usarán cintillos, pañoletas, aretes o collares.
- g) Los servidores públicos que no son beneficiarios del Convenio Colectivo están obligados a usar, dentro de las instalaciones de ENACAL, vestuario apropiado según lo establece el Reglamento Interno del personal.
- h) El personal que labora fines de semana no podrán usar shorts, camisetas con emblemas, íconos o frases que resulten ofensivos o discriminatorios.
- i) Los servidores que no se encuentren activos en sus funciones por suspensión de contrato, vacaciones o subsidios no podrán presentarse a las instalaciones a hacer gestiones en vestimenta inadecuada de conformidad a lo establecido en este artículo. Esta disposición es extensiva a los ex servidores y público en general que se presenten hacer gestiones particulares.

### Capítulo 6. ÁMBITO LABORAL.

#### A. PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA.

**Arto.24.** Los servidores públicos están obligados a:

1. Los servidores públicos están obligados a cumplir estrictamente con la jornada laboral de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Personal,
2. Las entradas y salidas del empleado en ENACAL, se controlará por medio del sistema electrónico del reloj marcador y el sistema automatizado de Recursos Humanos, a excepción de los funcionarios que desempeñan cargos de dirección. En los casos en que el servidor público ejerza sus labores en sitios donde no exista este tipo de control, se utilizará el control del registro de entradas y salidas de forma manual, siendo el responsable de ésto el jefe inmediato y avalado por el gerente, director, delegado departamental o delegados de Managua.
3. Se entiende por llegada tardía del servidor público a su centro de trabajo, diez (10) minutos después de la hora establecida para el inicio de sus labores. Las llegadas tardías y el no registro de huellas justificado deberá ser reportado por escrito el mismo día de la ocurrencia, exponiendo sus causas y razones a su jefe inmediato, quién considerará a su criterio la justificación de ésta.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

4. En caso que la llegada tarde no sea justificada, se considerará como falta leve y será sujeta a deducción salarial.

### B. DEBERES DEL EMPLEADOR Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

#### Arto.25. Deberes del Empleador.

Son obligaciones del Empleador el cumplimiento de las disposiciones contempladas en el Arto 17 del C.T. así como garantizar las prestaciones sociales que establece la ley y proporcionar los beneficios contemplados en el Código del Trabajo y Convenio Colectivo Vigente.

#### Arto.26. Deberes de los Servidores Públicos.

Sin perjuicio de lo que estipule la ley de la materia, los servidores públicos están obligados a:

1. Cumplir fielmente sus obligaciones en el ejercicio de la función pública observando la Constitución Política y las Leyes del país.
2. Respetar al personal y cumplir con lealtad el presente Código de Conducta, Reglamento Interno de ENACAL, así como cumplir las obligaciones inherentes a su puesto de trabajo.
3. Vigilar y salvaguardar el patrimonio de ENACAL y cuidar que sea utilizado debida y racionalmente de conformidad con los fines a que se destinan. Utilizar adecuadamente los materiales de trabajo evitando el derroche de estos.
4. Utilizar adecuadamente los materiales y equipos de protección personal, velando por el buen uso, conservación y mantenimiento de los mismos.
5. Usar las horas laborales únicamente para cumplir con las obligaciones que le fueron encomendadas de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.
6. Presentar la declaración patrimonial y cualquier aclaración que de la misma le solicite la Contraloría General de la República, conforme a lo establecido en la Ley No. 438 "Ley de Probidad de los Servidores Públicos".
7. Abstenerse de participar en actividades o intereses incompatibles con sus funciones.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

8. Poner en conocimiento ante su superior o autoridad correspondiente los actos que puedan causar perjuicio a la Empresa y que conozca por la naturaleza de las funciones que desempeña.
9. Utilizar la información a su cargo exclusivamente para fines propios del servicio y en ocasión del ejercicio de sus funciones.
10. Desempeñar la función pública sin obtener beneficios adicionales prohibidos por la ley No. 438 "Ley de Probidad de los Servidores Públicos".
11. Aceptar y asistir a los cursos de capacitación, cuando sea designado por la Empresa.
12. Los conocimientos y habilidades adquiridas en seminarios, cursos y otros estudios en que haya participado, deben ser transmitidos al personal del área.
13. Colaborar en el proceso de evaluación al desempeño, procurando alcanzar los niveles de eficiencia, conforme los criterios generales definidos por la administración de la Empresa.
14. Acatar las instrucciones que emanen de sus superiores inmediatos, enmarcadas en el ámbito de sus funciones administrativas, así como las emanadas por las Autoridades Superiores de la Empresa, ejecutando el trabajo asignado con responsabilidad, dedicación, eficiencia y lealtad empresarial.
15. Enviar o entregar a su Jefe Inmediato el subsidio extendido por el INSS y recomendado por la Clínica Médica Previsional, en un lapso de setenta y dos (72) horas como máximo, después de haber sido extendido, caso contrario se considerará como ausencia injustificada o abandono de trabajo según corresponda. En el caso de las consultas médicas se deberá presentar la correspondiente constancia médica de forma inmediata, siempre y cuando no implique un subsidio.
16. Mantener en buen estado y velar por el buen uso de las herramientas, materiales, equipos y vehículos asignados para el desempeño de sus labores, así como del patrimonio de la Institución y responder por los daños que por su negligencia causare a los mismos y a los particulares en el ejercicio de su puesto.
17. Evitar acciones u omisiones que contravengan las leyes y causen perjuicio a la Administración o a los Ciudadanos.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

18. Velar por la seguridad de los valores, sistemas y documentos bajo su custodia, específicamente aquellos que por su naturaleza pueden ocasionar perjuicios a los trabajadores y/o a la Empresa.
19. Abstenerse de utilizar la autoridad que le confiere el puesto o los medios a su disposición, para presionar a particulares o subalternos a respaldar una causa o campaña política partidaria.
20. Hacer las observaciones y sugerencias convenientes en forma respetuosa para el mejor desarrollo de las funciones de la Institución en general y de las funciones asignadas en particular.
21. Entregar a su jefe inmediato el mobiliario, equipo y documentación que se encuentre bajo su responsabilidad en caso de cese definitivo de sus labores, independientemente de la causa que lo origine.
22. Inhibirse en asuntos de su competencia, cuando tenga interés personal o cuando los interesados en el asunto, estén ligados a él en el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
23. Dar ejemplo en el cuidado y protección del medio ambiente dentro y fuera de la Empresa.

### Arto.27. Deberes del jefe inmediato.

Los funcionarios que orientan el trabajo de otros; es decir, que tienen personal subordinado, están en deber de:

1. Debe garantizar la inducción (funciones, obligaciones, derechos, misión y visión institucional, organigrama, etc.) del personal de nuevo ingreso bajo su autoridad.
2. Tratar con respeto y consideración a sus subalternos.
3. Los Jefes prestarán atención a las inquietudes que expresen los trabajadores en relación a las condiciones que afecten su trabajo o sus intereses.
4. Los Jefes están obligados a orientar y proporcionar la información, asistencia y documentación necesaria para el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas al trabajador.
5. Asegurar que el empleado bajo su cargo este ubicado adecuadamente en el puesto de trabajo que le corresponde, conforme a su capacidad e

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

instrucciones. Cualquier cambio o movimiento deberá de reportarse inmediatamente a la División de Recursos Humanos para el registro adecuado en su expediente y sistema de información.

6. Velar que las instalaciones, máquinas, equipos, herramientas y demás objetos de trabajo de su área, se encuentren en buen estado, bien cuidados y con el mantenimiento requerido.
7. Procurar que se instalen y mantengan los medios mínimos y necesarios de seguridad para prevenir riesgos profesionales y de trabajo.
8. Aplicar correcta y oportunamente las medidas disciplinarias establecidas en este Código de Conducta y el Código de Trabajo, e informar a las instancias correspondientes para la implementación de la misma.
9. Comunicar oportunamente a su superior inmediato, las disposiciones de carácter especial que haya tomado para el mejor cumplimiento de sus funciones.
10. Garantizar que el personal bajo su responsabilidad, gestione ante la División de Recursos Humanos, el carnet de identificación que lo acredite como empleado activo de ENACAL.
11. Supervisar y asegurar que el personal a su cargo porten el carnet de identificación dentro de las instalaciones de la Empresa que los acredite como empleados activos de ENACAL.
12. Garantizar la disciplina laboral de los empleados bajo su responsabilidad, para lo cual deberá dar el ejemplo en el cumplimiento de la misma.
13. En el caso de accidentes laborales del personal subordinado, debe garantizar el acompañamiento y atención desde la ocurrencia de los hechos, traslado hacia la clínica médica de riesgos profesionales y posterior traslado a su domicilio; así como el cumplimiento de todos los requisitos necesarios para la atención del trabajador (Hoja NAT, colilla del seguro, informe y/o reporte de accidente).
14. Guiar a sus subordinados en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, así como informarles sobre sus derechos, obligaciones y demás aportes de interés.
15. Anunciar a los servidores públicos bajo su cargo: logros, avances, dificultades y retos que existen para desarrollar el trabajo e ilustrar las instrucciones y la importancia de las mismas para el progreso exitoso y logro puntual de las metas, educando a los empleados a su cargo en la trascendencia de su labor dentro de ENACAL e informándoles con

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

periodicidad sobre las razones que conducen nuestros cambios de estrategias.

16. Evitar el abuso de autoridad tanto con su personal subordinado como con el de otras dependencias.

### C. DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y DEL EMPLEADOR.

#### Arto.28. Derechos de los Servidores Públicos.

1. Conocer el Código de Conducta, Reglamento Interno de Personal, Convenio Colectivo y demás disposiciones administrativas e instrucciones que le competen y que se darán a conocer al momento de contratarlo.
2. Conocer la descripción del cargo que desempeña, autoridad y responsabilidades asignadas.
3. Ser tratados por sus superiores y compañeros con el respeto que merece la dignidad humana.
4. Gozar de condiciones básicas de higiene en el Centro de Trabajo.
5. Que la Institución les provea de la seguridad necesaria para prevenir accidentes de trabajo. Disponer de los medios necesarios para el desempeño de las labores asignadas.
6. Gozar de los días de descanso y de las prestaciones sociales que le conceden las leyes, salvo los casos que por la naturaleza de sus funciones no puedan ser suspendidas.
7. Conocer y disfrutar de los beneficios sociales que la institución otorga a su personal.
8. Recibir los cursos de capacitación técnica o de formación en general, de acuerdo a los programas que la unidad de capacitación de ENACAL implemente.
9. Gozar de los permisos y licencias establecidas en el Código del Trabajo.

#### Arto.29. Derechos del Empleador.

1. Celebrar contratos de trabajo por un período determinado e indeterminado cuando sus necesidades así lo requieran, la duración de tales contratos se determinarán por la naturaleza del trabajo a realizarse.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

Los contratos por servicios profesionales, se registrarán por lo establecido en la **Ley No. 737**, Ley de Contrataciones del Sector Público.

2. Cancelar el contrato de trabajo cuando existan causas justas, de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno y/o en el Código del Trabajo; y cuando por decisión administrativa se requiera cancelar un contrato individual de trabajo de conformidad con el arto. 45 del Código del Trabajo.
3. Someter ante las autoridades del trabajo, cualquier petición relacionada a los aspectos laborales, con el exclusivo propósito de armonizar los intereses económicos y sociales comunes.

### D. ATENCIÓN A CLIENTES O USUARIOS.

**Arto.30.** Los servidores públicos de ENACAL que atienden a usuarios, evacuan sus consultas, escuchan sus comentarios o cubren sus demandas, están comprometidos con brindar un buen servicio de calidad personalizado. Por ello, el usuario debe ser concebido como un ciudadano que tiene el derecho de conocer y aprender sobre el servicio y Leyes que rigen ENACAL, los servidores públicos que en razón de su cargo deben relacionarse con ellos, deben estar dispuestos y conscientes de su papel educador en cuanto a la conservación de las fuentes hídricas y particularidades de nuestra Empresa.

Cada Servidor público debe estar presto a brindarle soluciones a nuestros usuarios en dependencia del caso y dentro del ámbito de su competencia de forma ágil, eficiente, con calidad y calidez; así como estar en disposición de adquirir mayores y mejores conocimientos de su trabajo, conforme con los avances tecnológicos y científicos debiendo para ello participar activamente en las capacitaciones que programa la División de Recursos Humanos, acorde con los intereses del área correspondiente.

**Arto.31.** Atender a todos los usuarios por igual sin ningún tipo de discriminación por razones de nacimiento, nacionalidad, credo político, raza, sexo, idioma, religión, opinión, edad, origen, posición económica o condición social.

**Arto.32.** Observar y mantener una conducta diligente, responsable, cordial y de buen trato con el público en general.

**Arto.33.** Atender y responder los reclamos de la población de forma cordial y cortés demostrando control, dominio y conocimiento de la situación expresada

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

por el usuario, transmitiendo en ellos el deseo de participar mediante preguntas, haciendo el servicio al usuario más confiable y placentero.

**Arto.34.** En el caso de visitantes que buscan determinado servicio, todos los servidores públicos de ENACAL están obligados a orientarlos e indicarles amablemente el lugar y ubicación donde se les podrá atender.

**Arto.35.** Brindar información correcta a los usuarios acerca de sus derechos y obligaciones.

**Arto.36.** Darle prioridad a los usuarios de la tercera edad, mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y mujeres con niños lactantes que se presentan a realizar algún trámite o gestión en cualquiera de las sucursales o delegaciones departamentales.

**Arto.37.** Educar a los usuarios y población en general referente al cuidado y conservación de los recursos hídricos, el cuidado del alcantarillado sanitario, manholes y sus tapas, hidrantes y medidores, así como la importancia de la limpieza de cauces.

### E. PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

**Arto.38.** Prohibiciones.

Se prohíbe a los servidores públicos:

1. Utilizar la función pública en provecho de cualquier persona natural o jurídica privada.
2. Involucrar a personas ajenas a ENACAL en el ejercicio de sus funciones sin las autorizaciones correspondientes.
3. Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajo o terceros.
4. Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias psicotrópicas.
5. Portar armas blancas y de fuego durante las horas de trabajo, salvo aquellos que por razón de su cargo están autorizados para portarlas.
6. Presentarse al trabajo con vestimenta inapropiada.
7. Los trabajadores varones deben presentarse con cortes de cabello varonil.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

8. Fumar dentro de las oficinas de trabajo, áreas de atención al público, sala de espera, lobby, auditorios y áreas cerradas sin ventilación dentro de cualquiera de las instalaciones de ENACAL.
9. Permanecer en la cafetería o puestos de venta de comida o artículos varios en horario laboral.
10. Presentar, personalmente o a través de un tercero, servicios de asesoramiento en asuntos relacionados a su cargo o realizar gestiones en nombre de los mismos.
11. Usar el patrimonio de ENACAL para fines distintos del uso a que están destinados.
12. Realizar actividades privadas o personales, ocupando cargos y tiempo de la jornada laboral que privilegien a terceros. Toda actividad personal del servidor público puede realizarla en tiempo, lugares y con recursos que no pertenezcan a la Empresa.
13. Solicitar o recibir regalos, agasajos y otros incentivos provenientes directa o indirectamente de un particular o de otro servidor público que implique compromiso de acción u omisión en la realización de funciones propias del ejercicio de su cargo.
14. Retardar o negar injustificadamente el trámite de asuntos o prestación de servicios que le corresponde realizar en el ámbito de su competencia.
15. Adquirir de forma directa bienes que se pongan a la venta por la empresa que no sea de conformidad con el **Manual de Normas y Procedimientos para la Baja y Venta de Bienes Muebles y Desechos Varios (M.06.02)**.
16. Tener otro empleo remunerado dentro de la jornada laboral establecida en ENACAL.

### F. RÉGIMEN DISCIPLINARIO LABORAL.

**Arto.39.** El régimen disciplinario laboral por violación a las disposiciones del presente código se regirá por lo dispuesto en el Reglamento Interno de Personal y por el Código del Trabajo vigente.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA - ENACAL

### Capítulo 7. DISPOSICIONES GENERALES Y FINALES.

#### A. DISPOSICIONES GENERALES.

**Arto.40.** Es facultad de la División de Recursos Humanos velar y hacer velar por el cumplimiento del presente código, difundiendo su contenido entre el personal de ENACAL. En cada expediente laboral habrá constancia del conocimiento del presente Código de Conducta Ética por cada empleado.

**Arto.41.** La Máxima autoridad de la Empresa es el único funcionario facultado para autorizar revisión y proponer cambios en el contenido del código, ya fuere por decisión propia o a solicitud de los servidores públicos subordinados.

**Arto.42.** La revisión, modificación, eliminación o corrección del articulado del Código de Conducta Ética, será labor del Comité que designe mediante resolución administrativa la máxima autoridad.

**Arto.43.** El Código de Conducta Ética es un bien común de todos los servidores públicos de ENACAL, una vez aprobado y autorizado por la máxima autoridad.

#### B. DISPOSICIONES FINALES.

**Arto.44.** El presente Código de Conducta Ética formará parte integral del Contrato Individual de Trabajo para quienes se incorporen al servicio civil y como adendum a los ya incorporados a la fecha de su publicación. Como tal, se considerará de obligatorio cumplimiento.

**Arto.45.** Aprobado y autorizado el Código de Conducta Ética –siempre que haya disponibilidad de fondos- deberá publicarse en edición de bolsillo y distribuirse entre todos los servidores de ENACAL.

**Arto.46.** El presente Código de Conducta Ética entrará en vigencia a partir de su firma. El funcionario correspondiente deberá informar su entrada en vigencia y será distribuido al menos en uno por cada unidad administrativa y ubicado en los murales de cada edificio de la Empresa.

**Arto.47.** Se podrán realizar talleres sobre el contenido del Código de Conducta Ética, conforme a lo estipulado en el artículo 27 numeral 1 del presente código.