



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

## EMPRESA ADMINISTRADORA DE AEROPUERTOS INTERNACIONALES



# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA EAAI

Tercera Edición

Mayo 2021  
Managua, Nicaragua



FE,  
FAMILIA  
Y COMUNIDAD!  
EN VICTORIAS!

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDADARIA

## **CONTENIDO**

PRESENTACIÓN.....	1
CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.....	2
CAPÍTULO II: VALORES QUE DEBE EJERCER EL PERSONAL DE LA EAAI. ....	6
CAPÍTULO III: PRINCIPIOS ÉTICOS QUE DEBE PRACTICAR EL PERSONAL DE LA EAAI.....	15
CAPÍTULO IV: ACTITUDES QUE DEBEN FORMAR DEL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL DE LA EAAI .....	17
CAPÍTULO V: VALORACIÓN, EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN .....	22
CAPÍTULO VI: COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA .....	23
CAPÍTULO VII: MECANISMO COMUNES Y ALTERNOS PARA LA RETROALIMENTACION Y PRESENTACIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS DEL PERSONAL.....	24
CAPÍTULO VIII: DISPOSICIONES FINALES .....	26
PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN Y RESGISTRO DE EDICIÓN Y ENMIENDAS.....	27
ANEXOS.....	28



## **PRESENTACIÓN**

La Empresa Administradora de Aeropuertos Internacionales EAAI, establece el presente CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA en su tercera edición, el cual ha sido aprobado por Junta Directiva, conforme certificación de Acta No. 018.

El Código de Ética y Conducta, es una normativa que fortalece el ambiente de control interno de la Empresa, proveyendo pautas que regulen la actuación de los empleados y funcionarios, encaminadas a la vivencia de los valores Institucionales, como lo son: Responsabilidad pública, social y ambiental, Trabajo en Equipo, Integridad, Seguridad, Calidad con Calidez, Lealtad y Equidad; características todas, que deben distinguir el ejercicio de sus funciones.

Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos (de la Gerencia Administrativa Comercial) con apoyo de la Coordinación de Organización y Métodos (de la Dirección de Planificación y Normación) mantenerlo actualizado y divulgarlo, así como ponerlo a la disposición de todo el personal de la Empresa.



## **CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1.- OBJETO**

El Código de Ética y Conducta establece los valores institucionales y principios morales que deben regir en el comportamiento y actitudes de los trabajadores y funcionarios de esta Empresa en el ejercicio de sus funciones, para el logro de los Objetivos Institucionales y resguardar los intereses del Estado. Contiene las normas necesarias que permiten al personal y funcionarios actuar con calidad y eficiencia durante el ejercicio del servicio público para el que fue creada la EAAI, garantizando la ética y la moral.

### **Artículo 2.- BASE LEGAL**

El presente Código de Ética y Conducta tiene como base legal Leyes, Decretos y Reglamentos internos y externos, aplicable en la materia.

- Ley N° 185. Código del Trabajo.
- Ley N° 438. Ley de Probidad de los Funcionarios Públicos.
- Ley N° 681. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 737, Ley de Contrataciones, su reglamento general y sus reformas.
- Ley N° 618. Ley de Higiene y Seguridad del Trabajo.
- Decreto Ejecutivo N° 124-99, de las Normas éticas del Servidor Público del Poder Ejecutivo.
- Decreto Ejecutivo N° 35-2009, Código de Conducta Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo.
- Reglamento Interno de Trabajo de la EAAI. Reglamento Técnico Organizativo de Higiene y Seguridad del Trabajo de la EAAI.
- Normas Técnicas de Control Interno emitidas por la Contraloría General de la República (2015).



### **Artículo 3.- ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

Este Código dicta las normas relativas al régimen de conducta y ética de todo el personal que trabaja para la EAAI, en el marco de las regulaciones internas y para prevenir hechos que afecten los intereses del Estado de conformidad a lo establecido en la Constitución Política y demás leyes de la materia.

Todo trabajador o funcionario que cometa un acto que atenta contra los principios y valores contenidos en el presente código, está sujeto a la sanción y al procedimiento establecido en la legislación nicaragüense y el Reglamento Interno de Trabajo, así como con las demás disposiciones normativas de la Empresa.

### **Artículo 4.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Son sujetos a la aplicación de este Código de Ética y Conducta todos y cada uno de los funcionarios y trabajadores de la EAAI. Es decir, todos los que presten sus servicios directa e indirectamente, en forma física y/o intelectual, sean contratados por tiempo determinado, indeterminado, en período de prueba o como servicio profesional.

### **Artículo 5.- DEFINICIONES**

Para efectos de la aplicación e interpretación del presente Código se deben tener en cuenta las siguientes definiciones

**ÉTICA:** Es el conjunto de costumbres, normas y disciplina que debemos tener, conciliando los intereses personales con los demás y la empresa, dentro del accionar humano. Tiene como propósito promover los comportamientos y actitudes deseables.

**EMPRESA:** Es la Empresa Administradora de Aeropuertos Internacionales (EAAI), entidad descentralizada del Estado, creada por Decreto No.1292, publicado en "LA GACETA", Diario Oficial No.186 del 16 de agosto de 1983, con sus reformas Ley No. 939 "Ley de Reforma al decreto 1292, Ley de la Empresa Administradora de



Aeropuertos Internacionales, publicada en la Gaceta el 05 de diciembre de 2016, así como Reforma a la Ley 1292, publicada en la Gaceta No. 62 del 29 de marzo del 2017.

**AEROPUERTOS O TERMINALES AÉREAS:** Se emplearán estos términos para referirse a las Terminales Aéreas administradas por la Empresa, ya sea el Aeropuerto Internacional Augusto C. Sandino o las Terminales Aéreas Nacionales ubicadas en Bluefields, Puerto Cabezas, Corn Island, San Juan de Nicaragua y Ometepe.

**PERSONAL O TRABAJADOR (A):** Persona natural que presta una labor o servicio físico, intelectual o de ambos géneros a la EAAI, en virtud de un Contrato de Trabajo.

**FUNCIONARIOS O EJECUTIVOS:** Es toda persona natural que por nombramiento ocupan un puesto o cargo de jerarquía que dirigen las funciones de la Empresa, según su nivel de responsabilidad. Son ejecutivos o funcionarios de la Empresa, las personas que ocupan cargos de Dirección: Gerente General, Vice Gerente General, Gerentes de Áreas, Directores, Jefes de Departamento y Administradores de las Terminales Aéreas Nacionales.

**SERVICIO AL PÚBLICO:** Es toda actividad realizada por una persona natural que por nombramiento de la autoridad o por haber sido contratado ejerce servicio a la Empresa, en cualquier nivel jerárquico, de forma temporal o permanente, remunerada u honoraria.

**VALORES:** Creencias, cualidades y actitudes que impulsan a la acción, a cierto tipo de conducta, a la vida, a lo esperado por toda aquella persona que ejerce una profesión u oficio de manera responsable y asertiva, en concordancia con la misión y visión de la empresa.

**VALORES INSTITUCIONALES:** Es el conjunto de valores que la Empresa ha definido como propios, necesarios para promover y fortalecer la cultura organizacional a fin de alcanzar la misión, visión y objetivos institucionales, practicando esos elementos con propiedad e identidad.



**PRINCIPIOS:** Son los fundamentos que rigen la conducta de las personas en el desempeño de sus tareas y funciones.

**ACTITUD:** Comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones aprendidas y repetidas de una persona. Las actitudes del personal determinaran la manera de dar respuesta a cada situación o circunstancia.



## **CAPÍTULO II: VALORES QUE DEBEN PRACTICAR EL PERSONAL DE LA EAAI.**

### **Artículo 6.- VALORES INSTITUCIONALES**

A efectos de este Código, estos son los valores institucionales y deben regir el actuar de los funcionarios y todo el personal de la EAAI:

- a) Responsabilidad Pública, Social y Ambiental
- b) Trabajo en Equipo
- c) Integridad
- d) Seguridad
- e) Calidad con Calidez
- f) Lealtad
- g) Equidad

Los conceptos de cada valor y criterios de aplicación se describen en los siguientes artículos.

### **Artículo 7.- Responsabilidad Pública, Social y Ambiental**

Consiste en asumir las responsabilidades inherentes a los servidores públicos y trabajadores del Estado de Nicaragua. Articulando buenas prácticas y potenciando capacidades con las instituciones gubernamentales y otros actores de la industria aeronáutica, aportando al desarrollo del país, el bienestar de la comunidad y la protección del medioambiente. Siendo empresa del sector público, estamos comprometidos a prestar nuestros servicios, generando resultados con compromiso social y ambiental. Los funcionarios y trabajadores velan por que los servicios y operaciones se desarrollen en correspondencia con el marco regulatorio. Sus conductas honran la integridad de la Empresa para con la sociedad nicaragüense.





Los funcionarios y trabajadores velan por la buena gestión del medioambiente, estableciendo y cumpliendo con políticas ambientales orientadas a la sostenibilidad, conservación de ecosistemas y mitigación de impactos ambientales en el desarrollo de nuestras operaciones.

***Los Criterios de Comportamiento aplicados a la Responsabilidad Pública, Social y Ambiental son:***

- a) Consiste en practicar una actitud proactiva, positiva y diligente en el ejercicio de nuestras funciones y tareas encomendadas para brindar a nuestros usuarios una atención eficiente, oportuna y respetuosa.
- b) Cumplir las responsabilidades del cargo desde una perspectiva de servidor público, proyectando la buena imagen institucional, realizando las tareas encomendadas cumpliendo con los controles internos, disposición permanente de rendir cuentas y/o, ser auditados conforme lo establece el marco legal correspondiente, y asumir las consecuencias de los resultados del trabajo realizado y de la conducta personal.
- c) Todo empleado de la EAAI es custodio del patrimonio de la Empresa y fiel vigilante de bienes tangibles e intangibles (información), así como de los intereses institucionales.
- d) El personal no debe evadir los compromisos contraídos con los usuarios y solicitante de nuestros servicios; reconociendo sus limitaciones al momento de realizar sus actividades durante la atención de clientes internos y externos, y solicitando en caso necesario la debida capacitación y/o colaboración en el área donde lo requiera.
- e) El personal de la Empresa se interesa por gestionar el medio ambiente, siendo actor principal en la vigilancia y manejo sostenible de los recursos naturales y el

medio ambiente, cumpliendo las normativas y regulaciones en esa materia. Debe reportar situaciones que pudiera provocar deterioro ambiental, acudiendo a las instancias competentes en búsqueda de soluciones que sean pertinentes, a fin de minimizar los impactos negativos que pudiera conllevar el desarrollo de sus actividades.

### **Artículo 8.- Trabajo en Equipo**

Consiste en coordinar, articular e integrar esfuerzos entre las distintas áreas de la organización y entre las personas para lograr mayor eficiencia y efectividad en los procesos y resultados, procurando desarrollar el aprendizaje individual, colectivo e institucional. Facilitando así la búsqueda conjunta de soluciones y la superación mancomunada de los obstáculos teniendo como visión el crecimiento y mejora continua de la Empresa. Implica el trabajo colaborativo y potenciación de las capacidades instaladas para el logro de los objetivos y metas institucionales.

#### ***Los Criterios de Comportamiento aplicados al Trabajo en Equipo son:***

- a) Tener como meta principal la consecución de resultados que encamine a la empresa hacia el cumplimiento de los objetivos y metas de forma eficiente y efectiva.
- b) Deponer intereses o actitudes personales, priorizando de los intereses de la Empresa.
- c) Mostrar una actitud recta, cordial y madura al momento de gestionar la labor en común.
- d) Poner a disposición de demás los conocimientos que de manera individual han sido adquiridos, fortaleciendo y apoyando al colectivo en alcanzar resultados efectivos.

- e) Tener una actitud autocrítica, a fin de detectar oportunidades de mejoras en las capacidades emocionales y técnicas, relacionadas al trabajo en equipo que se desarrolla, y gestionarlas para lograr la mejora continua.
- f) Participar con ánimo y liderazgo asertivo en la articulación de trabajo con otras áreas sin perder de vista el bien común.
- g) Los funcionarios y trabajadores deben mantener una actitud que permita fortalecer la solidaridad y confraternidad con sus compañeros de trabajo, mediante la comunicación asertiva, el respeto mutuo, el trato cordial y la racional tolerancia, fomentando la armonía en la institución.

#### **Artículo 9.- Integridad**

Demanda actuar conforme el marco jurídico y normativo que nos regula, congruentes con los principios y valores de la Empresa, cumpliendo nuestras funciones y tareas encomendadas con honestidad, transparencia y disciplina, fomentando la confianza y credibilidad en nuestra institución.

#### ***Los Criterios de Comportamiento aplicados a la Integridad son:***

- a) Todo trabajador de la EAAI debe mantener criterios objetivos e imparciales, desprovistos de interés personal al momento de ejecutar su trabajo y conducirse e interactuar con otros.
- b) Ser y demostrar Honestidad como norma de comportamiento y conducción dentro y fuera de la EAAI, mostrando rectitud al escoger siempre, cuando esté delante de dos opciones, la mejor y más ventajosa/beneficiosa para la empresa.

- c) Demostrar con actos, la fidelidad hacia los valores de la empresa y las normas de conducta establecidas por las buenas costumbres y código de leyes de la República y normativas institucionales.
- d) Toda persona que ocupa cargo de Dirección debe asegurarse que su personal cuente con un ejemplar del Código de Ética y Conducta, mismo que entrega el Departamento de Recursos Humanos al momento de la contratación o procesos de capacitación, de igual manera será accesible a través de la intranet.
- e) Rechazar en el ejercicio de sus funciones los regalos, invitaciones, favores, dádivas, pagos de viajes o cualquier clase de halago, beneficios materiales o inmateriales ofrecidos por personas o grupos interesados en obtener beneficios por la acción u omisión en virtud de las funciones del cargo.
- f) Abstenerse en forma absoluta de ejercer sus funciones o autoridad con fines distintos al interés de la Empresa. A tal efecto no deberá, bajo ninguna circunstancia, vincular su vida personal con el desempeño del cargo que ejerce, ni utilizarlo para hostigamiento, acosos o seducción de cualquier tipo.
- g) El acceso a datos e información de la cual dispongan los funcionarios y trabajadores de la Empresa debido al ejercicio de sus funciones, atribuciones y competencias, no deberá ser utilizado para fines distintos de los de la Empresa.

#### **Artículo 10.- Seguridad**

Es una condición asumida como un valor institucional que debe irradiarse de forma transversal en todo el quehacer de la Empresa, que involucra a las autoridades y todo el personal. Toda decisión y acción debe preceder una actitud de prevención y gestión de riesgo, sea que se trate de proyectos, operaciones, inversiones de capital y prestación de servicios en general.



La Seguridad es un lema que todos asumimos con responsabilidad, protegiendo los intereses de la Empresa, imprimiendo el valor a la vida y minimizando los riesgos, para generar confianza y bienestar a nuestros clientes internos y externos.

***Los Criterios de Comportamiento aplicables a la Seguridad son:***

- a) Todo el personal (funcionarios y Trabajadores) debe desempeñar su cargo en función de garantizar la seguridad personal, de las instalaciones, de terceros y de las operaciones o actividades que realiza, manteniendo estricta observancia de las normas establecidas para ese fin.
- b) El análisis y apropiación de las normas de seguridad divulgadas por las instancias competentes debe ser constante en el desempeño del cargo.
- c) Ningún trabajador de la EAAI debe aducir desconocimiento de las normas establecidas para la seguridad ocupacional, seguridad física/aeroportuaria y seguridad de las operaciones.
- d) Asumir responsabilidades y desempeñar las funciones operativas y administrativas con perspectiva de gestión de riesgos a fin de minimizar los impactos negativos que pudieran producirse ante cualquier situación riesgo, sea de carácter interno o por el contexto nacional e internacional.

**Artículo 11.- Calidad con Calidez**

Es el compromiso asumido por cada funcionario y trabajador al desarrollar sus funciones y tareas con eficiencia, procurando alcanzar las expectativas de nuestros usuarios, logrando los índices o estándares de calidad en las operaciones y servicios que prestamos. Implica, además conjugar conocimientos específicos con empatía y actitud de cordialidad en la prestación de los servicios a nuestros clientes internos y externos.



***Los Criterios de Comportamiento aplicados en la Calidad con Calidez.***

- a) Todo personal (funcionarios y trabajadores) debe desempeñar su cargo en función de las obligaciones que este le confiere, utilizando todos sus conocimientos, competencias y capacidad física e intelectual con el fin de obtener los mejores resultados asegurando la calidad sin menoscabo de la celeridad y amabilidad durante la prestación del servicio al cliente externo o interno, haciéndolo sentir apreciado.
- b) Actuar permanentemente con solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración con los superiores, compañeros de trabajo, clientes, usuarios y público en general que demande algún tipo de atención o servicio.
- c) Bajo ninguna circunstancia retardar o dificultar a cualquier cliente externo o interno, usuario o público en general, el ejercicio regular de su derecho y menos en forma que pueda causarle daño moral o material.
- d) Desempeñar las funciones realizando las tareas que se le encomiendan de manera eficiente, mejorando continuamente los estilos de trabajo y utilizando los recursos de manera adecuada.
- e) Todo servicio debe ser brindado con armonía, calidad y buen trato, sin interferencia de intereses de orden personal o grupal, igualmente en las relaciones interpersonales entre trabajadores y funcionarios.

## **Artículo 12.- Lealtad**

Será manifestación permanente de identidad institucional, fidelidad, gratitud, honor y respeto hacia la empresa (misión, visión, objetivos y políticas institucionales), que se traducirá en constancia y solidaridad para con la institución, niveles superiores, compañeros y subordinados.

### ***Los Criterios de Comportamiento aplicados a la Lealtad son:***

- a) Todo empleado deberá comunicar inmediatamente a sus superiores cualquier acto contrario a las disposiciones de este código, ofreciendo evidencia de lo comunicado sin menoscabar la integridad ante los demás, así como rechazar las presiones de los superiores jerárquicos, contratantes, interesados y cualquiera que desee obtener favores, ventajas o beneficios indebidos mediante acciones ilegales o inmorales.
- b) El empleado y funcionario, 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 racional tolerancia, permitiendo la armonía en la institución.
- c) El empleado y funcionario como custodio principal de los bienes de la dependencia y ambiente de trabajo donde se desempeña, deberá dar inmediatamente parte a sus superiores de situaciones que pudieran provocar daños causados a dichos bienes, demostrando los hechos referidos, procediéndose conforme a lo estipulado en las normas y procedimientos establecidos.
- d) El empleado y funcionario de la Empresa realizará el desempeño de sus funciones, actuando con dedicación y transparencia en la gestión y buscando el cumplimiento de sus fines con plena conciencia de servicio a la colectividad.



### **Artículo 13.- Equidad**

La equidad demanda a los empleados y funcionarios de la EAAI a actuar, respecto a los compañeros de trabajo y los usuarios que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y solo en razón del mérito, legalidad, motivaciones objetivas y sin consideración de género, religión, etnia, posición social y económica y otras características ajenas al fondo del asunto y la justicia.

#### ***Los Criterios de comportamiento aplicados a la Equidad son:***

- a) Toda persona que solicite o demande atención o servicio ante un funcionario o empleado, deberá recibir un tratamiento imparcial y objetivo.
- b) 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 solo aquellos tratamientos especiales amparados por ley o disposición específica de la junta directiva de la empresa.
- c) Para la justa y correcta prestación del servicio el funcionario y empleado deberá estar permanentemente consiente que su trabajo está regido por el interés de ser útil a quien demande el servicio, sin considerar condición social, política, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden, respetando fielmente sus derechos individuales.
- d) Todo servicio al público debe ser brindado de manera objetiva sin intervención de sentimientos contrarios a la armonía, calidad y buen trato o a intereses de orden personal o grupal que interfieran en el trato con el público, así como en las relaciones interpersonales entre trabajadores y funcionarios.





### **CAPÍTULO III: PRINCIPIOS ÉTICOS QUE DEBE EJERCER EL PERSONAL DE LA EAAI.**

Los principios éticos que debe practicar todo funcionario y trabajador de la Empresa son los siguientes:

- a) Bien común
- b) Legalidad
- c) Solidaridad
- d) Probidad
- e) Dignidad

#### **Artículo 14.- Bien Común**

Los derechos de cada persona están limitados por los derechos de los demás y por la seguridad de todos. Por tanto, las decisiones en el actuar de funcionarios y trabajadores, deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la Empresa, por encima de intereses particulares. Este principio implica que las personas que trabajan para la EAAI estén conscientes que el servicio que ofrecen está en función de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y no las individuales.

#### **Artículo 15.- Legalidad**

Todo funcionario y trabajador de la Empresa debe cumplir y hacer cumplir lo establecido en la Constitución Política de la nación, Leyes, reglamentos y normativas que regulan la actividad de la Empresa.



### **Artículo 16.- Solidaridad**

Disponibilidad a prestarse ayuda mutua. Toda persona que trabaja para la EAAI debe tener como práctica en sus relaciones interpersonales y en las tareas que desempeña ese principio, contribuyendo de esa manera con los objetivos y metas de la Empresa.

### **Artículo 17.- Probidad**

Implica una conducta recta, honesta y ética en el ejercicio de las funciones y en la correcta administración del patrimonio de la Empresa.

### **Artículo 18.- Dignidad**

Se basa en el reconocimiento del valor de la persona y por tanto conlleva al irrestricto respecto a la persona. En consecuencia, no se debe realizar ni consentir ningún tipo de discriminación o acción que dañe la dignidad de las personas.

## **CAPÍTULO IV: ACTITUDES QUE DEBEN FORMAR DEL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL DE LA EAAI**

### **Artículo 19.- Respeto**

El actuar con respeto obliga a todo el personal que trabaja para la EAAI el tratar a todas las personas sin discriminación por razones de condición social, política, económica, de género, capacidad diferente, religión, etnia, respetando fielmente sus derechos individuales y brindando la misma calidad del servicio y gestión a todos los que solicitan atención para un servicio. El respeto será practicado por todos los que trabajan para la EAAI, mediante los siguientes criterios:

- a. Toda persona que demande la prestación de un servicio, deberá recibir un tratamiento imparcial y objetivo.
- b. La prestación del servicio debe ser en igual cantidad y calidad a todos los usuarios, concediendo la misma oportunidad a todos y cada uno de ellos. Estarán justificados solo aquellos tratamientos especiales amparados por ley o disposición específica de la Junta Directiva de la Empresa.
- c. Para la justa y correcta prestación del servicio, todo el personal de la Empresa deberá estar permanentemente consciente de que su trabajo está regido por el interés de ser útil a quien demande un servicio, sin considerar condición social, política, económica, religiosa, étnica, o de cualquier otro orden, respetando fielmente sus derechos individuales.
- d. La actitud asumida por el personal en los actos del servicio no debe permitir que odios, simpatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en el trato con el público, clientes internos o externos, superiores o subordinados.



## **Artículo 20.- Accesibilidad**

Requiere de todo el personal que trabaja para la EAAI, la ejecución clara y limpia de las actividades que realiza en función del servicio, esto implica que éstos son de carácter público y accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés en el asunto, garantizando el acceso a la información, sin más límites que el que le 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:

- a. Toda persona tiene derecho a conocer la información pública de conformidad con la Ley en la materia. El personal que trabaja para la EAAI no debe de omitir datos o falsear la información que le es solicitada.
- b. El personal de la EAAI en el cumplimiento de los procedimientos previamente establecidos debe permitir al usuario conocer los pasos a seguir y mostrar un trabajo que no ofrezca dudas en relación a su ejecución.
- c. La accesibilidad al servicio que ofrece la EAAI, exige en especial que la información de que dispongan las diversas dependencias de la empresa ha de considerarse susceptible de acceso a toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo sobre el asunto. La reserva como excepción deberá ser expresamente declarada y fundamentada en razones debidamente justificada de conformidad con la Ley.
- d. La accesibilidad implica que toda persona que trabaja para la EAAI, tenga conciencia que debe brindar una respuesta ágil, amable, cordial, de respeto, que demuestre empatía y consideración a los clientes internos y externos, usuarios y público en general.

### **Artículo 21.- Integridad**

Exige actuar de acuerdo con la Ley, y además a ser congruentes con los principios y valores de la Empresa. La integridad será practicada bajo los siguientes criterios:

- a. El mantener criterios objetivos e imparciales, desprovistos del interés personal.
- b. Ser y demostrar honestidad, transparencia y credibilidad como norma de comportamiento.

### **Artículo 22.- Liderazgo**

Es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de los objetivos comunes de la Empresa, evidenciando su capacidad de influencia. El liderazgo se observa bajo los siguientes criterios:

- a. Capacidad para tomar iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo de trabajo.
- b. Asegurar el cumplimiento de programas, políticas, objetivos y gestión de personas, con respeto y accesibilidad, teniendo en cuenta sus opiniones.

### **Artículo 23.- Compañerismo**

Implica el asumir una actitud de cordialidad, armonía, amistad y sobre todo un trato basado en el respeto y colaboración. Este valor será practicado de conformidad a los siguientes criterios:



- a. Servir de apoyo entre compañeros en las labores diarias en función de que la Empresa salga adelante a fin de lograr los objetivos organizacionales.
- b. Colaborar con otros compañeros de trabajo en los asuntos profesionales, técnicos (siempre que se tenga el conocimiento requerido), inclusive aquellos de carácter personal que incidan en la efectividad del trabajo que desempeña.

#### **Artículo 24.- Compromiso**

Conlleva el asumir el compromiso consigo mismo, con sus valores, con el trabajo mismo, con una filosofía o cultura organizacional que implica la obligatoriedad moral. El desempeño laboral del personal que trabaja para la EAAI implica tomar conocimiento y asumir lo contenido en el presente código para su debido cumplimiento. Este valor será practicado de conformidad a los siguientes criterios:

- a. El asumir la obligación moral y legal en el servicio que se presta a la Empresa, dedicando el trabajo y empeño a la consecución del bien común.
- b. En el deber de comunicar inmediatamente y demostrar responsablemente a sus superiores cualquier acto contrario a las disposiciones de éste Código, así como rechazar las presiones de superiores jerárquicos, contratantes, interesados o cualquiera que desee obtener favores, ventajas o beneficios indebidos mediante acciones ilegales.
- c. En el deber de mantener una actitud que permita fortalecer la solidaridad y fraternidad entre los compañeros de trabajo, mediando el respeto mutuo, el trato cordial y la tolerancia, permitiendo la armonía de la organización.
- d. Mediante la divulgación entre el personal que trabaja para la empresa de la existencia y el contenido del código de ética y conducta e instar a su cumplimiento.





- e. Ser custodio principal de los bienes de la empresa, debiendo informar a lo inmediato a sus superiores el riesgo a que se exponen dichos bienes o los daños causados.
  
- f. Es deber identificarse con la Empresa y sentir orgullo de pertenecer a la misma. (Apropiarse de una actitud de identificación con la Empresa, evidenciando el orgullo de pertenecer a la misma, utilizando expresiones de respeto al referirse a ella y los asuntos que acerca de ella competen)
  
- g. El asumir la importancia de cumplir con las obligaciones y responsabilidades haciendo un poco más de lo esperado, sin que esto signifique una carga, sino un medio más de satisfacción personal a través del servicio a los demás.



## **CAPÍTULO V: VALORACIÓN, EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN**

### **Artículo 25.- VALORACIÓN DE LA ÉTICA Y LA CONDUCTA.**

Los principios definidos en el Capítulo II de este código serán vinculados en la valoración o evaluación de la conducta de todo el personal que trabaja para la EAAI, siendo la base el comportamiento y actitudes que asumen en el desempeño del trabajo.

### **Artículo 26.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA EL PERSONAL DE LA EAAI.**

Los principios y valores éticos referidos en el presente código, así como la conducta descrita serán considerados en la definición de los factores para evaluar el desempeño, según el SISTEMA DE EVALUACION AL DESEMPEÑO establecido por la Empresa.

### **Artículo 27.- PROMOCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS**

Es responsabilidad de todo el personal de la empresa, pero particularmente del personal que ocupa cargos de dirección a nivel superior e intermedio promover el cumplimiento de estos principios y valores éticos, durante el desarrollo y evaluación del trabajo, así como en las relaciones interpersonales, a fin de influir positivamente en el desempeño y ambiente laboral.





## **CAPÍTULO VI: COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA**

### **Artículo 28.- REVISIÓN DE VIOLACIONES A LAS DISPOSICIONES**

Para la revisión de los casos incurridos en el quebrantamiento a las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética y Conducta, el Comité de Ética y Conducta informará a la Gerencia General en un término no mayor de setenta y dos horas los casos que se presenten y las medidas disciplinarias que correspondan respetando lo establecido en la legislación laboral vigente, disposiciones administrativas, Reglamento Interno de la EAAI y el Convenio Colectivo.

El Reglamento Interno de Trabajo es un documento normativo que contribuye de manera efectiva al control y aplicación de los principios de este Código de Ética y Conducta.

### **Artículo 29.- INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA**

El Comité de Ética y Conducta se conformará por funcionarios de las siguientes dependencias de la Empresa: Recursos Humanos, Dirección de Asesoría Legal, Gerente de Área (de donde procede el caso) más cualquier otro funcionario que la Gerencia General designe.

El Comité será convocado por Recursos Humanos. El funcionario y/o trabajador (a) implicado en el caso debe ser invitado a la sesión para que exponga la situación ante el Comité.

## **CAPÍTULO VII: MECANISMO COMUN Y ALTERNATIVO PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS DEL PERSONAL Y SU TRATAMIENTO**

### **Artículo 30. MECANISMO DE USO COMÚN**

Como mecanismo común para presentar sugerencias, quejas o denuncias, el personal de la EAAI tiene la oportunidad de presentarlo de forma directa a su jefe inmediato a través de despacho.

En caso de quejas o denuncias que presenten evidencias, se deberá levantar un acta, con los datos personales y laborales, describir con claridad y completamente la situación, y adjuntar las evidencias que demuestren lo denunciado, a fin de realizar los análisis correspondientes y realizar los tratamientos necesario conforme el Art. 28 de la presente normativa.

### **Artículo 31. MECANISMO ALTERNATIVO AL DE USO COMÚN**

Como mecanismo alternativo o línea separada a la de uso común, los trabajadores de la Empresa podrán hacer sugerencias, quejas y denuncias a través de formularios diseñados para cada fin, los cuales estarán disponibles en el INTRANET. Una vez llenado y enviado el formulario de interés, el sistema los dirigirá al correo electrónico la Gerencia Administrativa Comercial.

### **Artículo 32. FUNDAMENTOS Y EVIDENCIAS**

Para admitir y dar tratamiento a las denuncias, esas deberán ser fundamentadas y presentar las evidencias pertinentes que demuestre la situación declarada. En caso de

ser admitida la denuncia el tratamiento se realizará conforme lo establece el Arto. 28 del presente código.

### **Artículo 33. SIGILO DEL DENUNCIANTE**

Para garantizar sigilo de la identidad del denunciante, se asignará un código identificador del caso, con el que se dará tratamiento en los procesos de investigación y conclusión del mismo.



## **CAPÍTULO VIII: DISPOSICIONES FINALES**

### **Artículo 34.- VIGILANCIA**

Corresponde a los Gerentes, Directores, Jefes de Departamentos, Jefes de Área y Administradores de Aeropuertos Nacionales de la Empresa el vigilar el cumplimiento a lo establecido en este Código, tanto para el proceso de Evaluación al Desempeño Laboral, como para reportar al Comité de Ética y Conducta los casos correspondientes a que hace referencia el Arto. 32.

### **Artículo 35.- DIVULGACIÓN Y COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO**

La Gerencia Administrativa Comercial a través del Departamento de Recursos Humanos hará del conocimiento de todo el personal de la EAAI el presente Código de Ética y Conducta, entregando un ejemplar durante la divulgación, mediante constancia que indique su entero conocimiento y entendimiento del contenido, así como su compromiso de cumplimiento. De esta constancia se dejará copia en el expediente laboral. De igual manera se procederá a informar al personal de nuevo ingreso a través del proceso de Inducción.

El Departamento de Recursos Humanos realizará talleres periódicos de reforzamiento de la Ética y Conducta promulgada en el presente Código, a razón de asegurar y afianzar los comportamientos, y promover el apego a las normas éticas descritas y contenidas en él.

### **Artículo 36.- VIGENCIA**

La tercera edición del presente Código de Ética y Conducta es de cumplimiento ineludible y entra en vigencia a partir de su aprobación por la Junta Directiva de la EAAI.

## **PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN Y REGISTRO DE EDICIÓN Y ENMIENDAS**

### **MANUAL ANTERIOR DEROGADO**

Se considera edición al reemplazo completo del documento por otro. En este caso, esta tercera edición del Código de Ética y Conducta de la EAAI deja sin valor y efecto la segunda edición. Se considera enmienda a toda modificación parcial del documento.

### **REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

El presente documento deberá ser revisado y actualizado periódicamente, conforme surjan las necesidades, por la Gerencia de Administrativa Comercial (Departamento de Recursos Humanos) en apoyo de la Dirección de Planificación y Normación (Coordinación de Organización y Métodos).

### **PROCEDIMIENTO DE ENMIENDA**

De encontrarse la necesidad de modificaciones y/o enmiendas como resultado de las revisiones periódicas, estas deberán ser enviadas para la modificación del presente documento a la Junta Directiva de la EAAI, a través de la Gerencia General.

Aprobadas las enmiendas deberán ser registradas en el formato de registro de edición y enmiendas. Se deben anotar en el registro de ediciones y enmiendas indicando el número correspondiente, fecha de efectividad y fecha de inserción.

### **REGISTRO DE EDICIÓN Y ENMIENDAS**

<b>Edición/enmienda</b>	<b>Fecha de emisión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Aprobada por</b>
Primera Edición			
Segunda Edición	Abril 2018	Diciembre 2018	Junta Directiva de la EAAI
Tercera Edición	27 de Mayo 2021	27 de Mayo 2021	Junta Directiva



## ANEXOS



**Anexo 1: Certificación de Acta de Junta Directiva.**



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional  
*El Pueblo, Presidente!*



**CERTIFICACIÓN**

**PAOLA ANISABEL CASTILLO**, Abogada y Notaria Pública de la República de Nicaragua, debidamente autorizada por la Excelentísima Corte Suprema de Justicia para ejercer el notariado durante el quinquenio que vence el ocho de enero del año dos mil veinticinco, en mi calidad de Directora de Asesoría Legal y Secretaria de Actas de la Junta Directiva de la **EMPRESA ADMINISTRADORA DE AEROPUERTOS INTERNACIONALES (EAAI)**, **CERTIFICA**: Que en el **LIBRO DE ACTAS NUMERO UNO (01)**, se encuentra el **ACTA NUMERO DIECIOCHO (018)**, correspondiente a **REUNIÓN ORDINARIA** de la Junta Directiva de la **EMPRESA ADMINISTRADORA DE AEROPUERTOS INTERNACIONALES (EAAI)**, celebrada a las nueve y diez minutos de la mañana del día veintisiete de mayo del año dos mil veintiuno, la cual en sus partes conducentes integra y literalmente dice:

**\*ACTA No. 018**

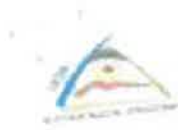
**ACTA NÚMERO DIECIOCHO (018), REUNIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA ADMINISTRADORA DE AEROPUERTOS INTERNACIONALES (EAAI)**. En la ciudad de Managua a las nueve y diez minutos de la mañana del día veintisiete de mayo del año dos mil veintiuno, reunidos los miembros de la Junta Directiva en la Sala de Conferencia de la Gerencia General de la EAAI: Compañero **ALEIDA ISABEL MOLINA LACAYO**, Coordinadora de la Junta Directiva y Gerente General de la EAAI; Compañero **CARLOS DAMILO SALAZAR SÁNCHEZ**, Secretario de la Junta Directiva y Director General del Instituto Nicaragüense de Aeronáutica Civil (INAC); Compañero **CARLOS SELVA**, delegado del Compañero **IVÁN ACOSTA MONTALVÁN**, Miembro de la Junta Directiva y Ministro del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) y Compañero **LOIS CASAS NOVON**, Miembro de la Junta Directiva y Vice Ministro del Ministerio de Gobernación (MIGOB). Contándose con la Presencia de la Compañera **MARIA GABRIELA NASSAN**, Gerente Administrativa Comercial EAAI; Compañera **ZARIVETH SOLAÑOS**, Directora de Planificación y Normación EAAI; Compañero **FRANCISCO GUERRERO**, Gerente de Servicios Aeroportuarios EAAI; Compañero **ANTHONY CARDOZA**, Jefe de Departamento de Contabilidad EAAI; Compañero **MARIO ALTAMIRANO**, Director de Aeronavegación INAC; Compañero **EDGAR ACEVEDO**, Jefe de Dirección y Fronteras, Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) y Compañera **PAOLA ANISABEL CASTILLO**, Directora de Asesoría Legal EAAI y Secretaria de Actas de la Junta Directiva. Reunidos todos con el objetivo de celebrar **REUNIÓN ORDINARIA** de la Junta Directiva de la EAAI de acuerdo a la siguiente Agenda:



**CRISTIANA. SOCIALISTA. SOLIDARIA!**

EMPRESA ADMINISTRADORA DE AEROPUERTOS INTERNACIONALES  
KM. 11 Carretera Norte - 22769180/9280 - www.eaai.com.ni





Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional  
*El Pueblo, Presidente!*



AGENDA:

(PARTES INCONDUCENTES)

**II. Aspectos Administrativos - Autorización de Manuales /  
Reglamentos de la EAAI**

(PARTES INCONDUCENTES)

**b) Código de Ética y Conducta. 3ra. Edición**

La Cra. Zarifeth Bolaños, Directora de Planificación y Normación de la EAAI, presentó para autorización de la Junta Directiva, actualización del Código de Ética y Conducta. 3ra Edición.

Las modificaciones del Código de Ética y Conducta en su tercera edición están basadas en la necesidad de establecer coherencia y articulación con el Sistema de Valores recién aprobados en el proceso de actualización del Marco Filosófico y Plan Estratégico Institucional y tiene como objetivo establecer pautas de comportamientos y actitudes de funcionarios y trabajadores en el ejercicio de sus funciones, así como el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en valores.

En esta actualización se modifican aspectos contenidos en el Capítulo II Valores que debe Practicar el Personal de la EAAI; Capítulo III Principios Éticos que debe Ejercer el Personal de la EAAI; Capítulo VII Mecanismo Comunes y Alternos para la Presentación de Sugerencias, Quejas y Denuncias para el Personal (nuevo capítulo).

La Junta Directiva de la EAAI, **AUTORIZA LA ACTUALIZACIÓN DEL  
CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA. 3RA. EDICIÓN.**

(PARTES INCONDUCENTES)

No habiendo más puntos que tratar se levanta la sesión a las diez y treinta minutos de la mañana del mismo día mes y año. (f) ILEGIBLE.- CRA. ALEYDA ISABEL MOLINA LACAYO, Coordinadora de la Junta Directiva y Gerente General EAAI; (f) ILEGIBLE.- CRO. CARLOS DANILO SALAZAR SÁNCHEZ Secretario de la Junta Directiva y Director General INAC; (f) ILEGIBLE.- CRO. CARLOS SELVA Delegado del Ministro MDCP; (f) ILEGIBLE.- CRO. LUIS CAÑAS NOVOA, Miembro de la Junta Directiva y Vice Ministro MIGOR y (f) ILEGIBLE.- CRA. PAOLA ANISABEL CASTILLO,



**CRISTIANA. SOCIALISTA. SOLIDARIA!**  
EMPRESA ADMINISTRADORA DE AEROPUERTOS INTERNACIONALES  
Km. 11 Carretera Norte - 22769180/9280 - www.eaai.com.ec







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional  
*El Pueblo, Paralelamente!*



Secretaria de Actas de la Junta Directiva." Y a solicitud de la Crs. ALEYDA ISABEL MOLINA LACAYO, Gerente General de la EMPRESA ADMINISTRADORA DE AEROPUERTOS INTERNACIONALES, libro la presente CERTIFICACIÓN, en la ciudad de Managua, a las una y treinta minutos de la tarde del día tres de junio del año dos mil veintiuno.-



PAOLA AMISABEL CASTILLO  
SECRETARIA DE ACTAS JUNTA DIRECTIVA



**CRISTIANA. SOCIALISTA. SOLIDARIA!**

EMPRESA ADMINISTRADORA DE AEROPUERTOS INTERNACIONALES  
Km. 1.1 Carretera Norte - 22769180/9280 - www.eai.com.ni

