




“CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL OSIPTEL”



	CODIGO	Versión:	01
	TÍTULO: “CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL OSIPTEL”	Página:	1 de 8

I. OBJETIVOS

El presente Código de Ética y Conducta (en adelante, el Código) tiene los siguientes objetivos:

- a. Ser una guía de comportamiento para todos los servidores civiles del OSIPTEL que fomente una cultura de integridad, y, una herramienta preventiva contra conductas que contravengan los valores y principios éticos de la función pública.
- b. Conseguir que la misión y valores institucionales, se reflejen en actitudes, comportamientos, reglas de actuación y prácticas organizacionales, guiadas por un elevado patrón de conducta ética profesional.
- c. Hacer explícitos para la sociedad, los valores y normas éticas que rigen en el OSIPTEL como instrumento que permite la mejor comprensión de las actuaciones de nuestros servidores civiles, hacia una cultura de integridad y excelencia en la búsqueda de lograr la satisfacción de nuestros usuarios.
- d. Servir de guía ética para que los servidores conozcan cómo deben conducirse para cumplir con los objetivos institucionales, y, que ello se vea reflejado también en las evaluaciones de desempeño.

II. ALCANCE


Las disposiciones contenidas en el presente Código, son de cumplimiento obligatorio para todos los servidores civiles que laboran en el OSIPTEL, en cualquiera de los niveles jerárquicos, sean nombrados, contratados, o de confianza, y para las personas con convenios de modalidades formativas.

Asimismo, para garantizar que la prestación de servicios se realice en estricto respeto a nuestra cultura de integridad, el presente código es de alcance para aquellos que proveen servicios a nuestra institución, en lo que resulte pertinente, siempre y cuando no contravengan la naturaleza de su contratación, ni el marco normativo y/o disposiciones internas a las cuales se encuentren sujetos.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú de 1993.
- 3.2. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, modificada por la Ley N° 28496.
- 3.3. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.4. Decreto Supremo N° 033-2005-PCM Aprueban Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.5. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.6. Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción



	CODIGO	Versión:	01
	TÍTULO: “CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL OSIPTEL”	Página:	1 de 8

- 3.7. Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002-2021-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 002-2021-PCM/SIP “Lineamientos para fortalecer una cultura de integridad en las entidades del sector público”.
- 3.8. Resolución de Presidencia N° 140-2019-PD/OСИPTEL, que aprueba el Reglamento Interno de Servidores Civiles del OSIPTEL RIS-OСИPTEL.
- 3.9. Plan Estratégico Institucional para el Periodo 2023-2027.


IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **Servidor Civil:** La expresión servidor civil se refiere a los servidores del régimen de la Ley del Servicio Civil organizados en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias. Comprende, también, a los servidores de todas las entidades, independientemente de su nivel de gobierno, cuyos derechos se regulan por los Decretos Legislativos N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de carreras especiales de acuerdo con la Ley, a los contratados bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, así como bajo la modalidad de contratación directa.
- b) **Conducta:** Desempeño del personal basado en la observación de comportamientos de los valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo, eficiencia y la eficacia en el ejercicio de sus funciones.
- c) **Función Pública:** Toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos.
- d) **Denuncia:** Es la comunicación verbal, escrita o virtual, individual o colectiva presentada por un servidor o un ciudadano, sobre hechos relacionados con falta o infracciones a los principios, deberes éticos y disposiciones de la Ley del Código de Ética de la Función Pública y su reglamento susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal.
- e) **Desempeño:** Está referido a la calidad del trabajo que realiza el servidor dentro de la organización, de acuerdo a sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, que inciden directamente en los resultados de la organización.

V. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Servidores civiles y personas con convenios de modalidades formativas: Son responsables de dar cumplimiento a lo contenido en el presente Código.
- 5.2. Aquellos que proveen servicios a nuestra institución: Deben velar por que sus actuaciones se enmarquen en las reglas de conducta que contiene el presente Código.
- 5.3. Gerencia General: Unidad orgánica encargada de la implementación del modelo de integridad pública y articular esfuerzos en la promoción de la integridad y lucha contra la corrupción, en el marco de la normatividad vigente sobre la materia.
- 5.4. Oficial de Integridad del OSIPTEL o el que haga sus veces: Es el responsable de ejercer las funciones contenidas en los numerales 6.1, 6.2 y 6.3 de la Directiva N°



	CODIGO	Versión:	01
	TÍTULO: “CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL OSIPTEL”	Página:	1 de 8

001-2019-PCM/SIP¹, y en el art. 2° del Decreto Supremo N° 010-2017-JUS², y en sus modificatorias.

Siendo responsable también de la promoción de la integridad y ética institucional, además de gestionar y brindar soporte en la implementación del modelo de integridad pública.

5.5. Oficina de Recursos Humanos: Unidad orgánica encargada de gestionar las acciones destinadas a fortalecer y/o consolidar los comportamientos adecuados.

VI. NUESTRA MISION

“Promover la buena calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia”.

VII. NUESTRO PROPÓSITO

"Lograr usuarios cada vez más satisfechos con los servicios públicos de telecomunicaciones.

III. NUESTROS VALORES / NUESTRO ADN

Como Institución debemos demostrar que nuestro comportamiento es reflejo de nuestros valores institucionales, los cuales a detalle son:

- a. **Excelencia:** entregamos nuestros servicios con la más alta calidad posible, enfocados en satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.
- b. **Integridad:** mantenemos un equipo humano con los más altos estándares de honestidad actuando con lealtad a la misión institucional, de acuerdo con los principios y deberes éticos.
- c. **Innovación:** tenemos la capacidad de idear soluciones nuevas y más eficientes para la mejora de productos, servicios o procesos, creando valor agregado.

IX. NUESTRAS NORMAS ÉTICAS

Los servidores civiles del OSIPTEL, tienen la obligación de seguir el código, el cual se define en los siguientes términos:

- a) Actuar con probidad, neutralidad, integridad y transparencia en el cumplimiento de las funciones que desempeñan al servicio de la institución.
- b) Actuar con justicia, responsabilidad y eficiencia para atender los requerimientos de los usuarios, de las empresas y del público en general.

¹ Lineamientos para la implementación de la función de integridad en las entidades de la administración pública.

² DECRETO SUPREMO N° 010-2017-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327 que establece medidas de protección al denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe



- c) Tener la más alta capacidad de entrega y profesionalismo para atender los asuntos que la institución les confía.
- d) Asumir con responsabilidad y reserva el manejo de la información que administra la institución, estando su difusión sujeta a la autorización del órgano competente, de conformidad con la normativa vigente.
- e) No aceptar regalos, atenciones, donaciones y/o beneficios y/o situaciones que comprometan el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.
- f) Restringir los gastos de alojamiento y manutención, directamente asociados con un itinerario de viaje razonable, en las comisiones de servicios al interior y exterior del país. Se prohíbe el pago de los gastos de familiares o amigos, así como realizar gastos de vacaciones y recreo.
- g) Rendir cuentas de los gastos realizados en la oportunidad establecida en el respectivo procedimiento.
- h) Presentar oportunamente su Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Rentas, y su Declaración Jurada de Intereses.
- i) Buscar constantemente la mejora continua de los procesos mediante la innovación y la aplicación de nuevas metodologías.
- j) Proteger y conservar los bienes del Estado, utilizando los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones en forma racional.
- k) No realizar actividades de proselitismo político a través de sus funciones o mediante la utilización de infraestructura, bienes o recursos públicos.

X. NUESTRAS NORMAS DE CONDUCTA

Los servidores civiles del OSIPTEL, tienen la obligación de seguir el Código, que se define en niveles comportamentales contenidos en la matriz del **ANEXO 01**, los cuales guiarán nuestras conductas a fin reforzar nuestros comportamientos claves durante el desarrollo de nuestras funciones, considerando que, el nivel 6 es el ideal, y el nivel 1 es inadecuado, lo cual será evaluado de forma integral a través de la evaluación de desempeño.

XI. COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES ADECUADAS E INADECUADAS

a. Ejemplos de aplicación sobre la Integridad

COMPORTAMIENTOS ADECUADOS	ACTITUDES ADECUADAS	COMPORTAMIENTOS / ACTITUDES INADECUADO
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajamos con sentido de urgencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajamos en equipo. Cero argollas y cero rumores. • Nos comunicamos directa y profesionalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultar el trabajo de compañerismo por rencillas personales. • Favorecer en la gestión trámites y contratación laboral a personas con las que se mantiene una relación particular. • Actuar con favoritismos y preferencias, en base a criterios subjetivos, en el desempeño de sus funciones.



b. Ejemplos de aplicación sobre la **Excelencia**

COMPORTAMIENTOS ADECUADOS	ACTITUDES ADECUADAS	COMPORTAMIENTOS / ACTITUDES INADECUADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Hacemos que las cosas sucedan. • Obsesionados por los datos. • Brindamos productos y servicios de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Somos amables siempre. • Somos cero negatividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar o producir documentos que contengan información incompleta, errada o cuyo contenido sea de difícil comprensión. • Actuar con falta de compromiso, sobre todo en situaciones de alta carga laboral.

c. Ejemplos de aplicación sobre la **Innovación**

COMPORTAMIENTOS ADECUADOS	ACTITUDES ADECUADAS	COMPORTAMIENTOS / ACTITUDES INADECUADAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutamos, cuestionamos y optimizamos procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nos divertimos con los retos 	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar un error en el proceso y no hacer nada por gestionar el cambio o por informar acerca de ello, a fin de que pueda ser corregido.

KII. DISPOSICIONES FINALES

12.1. Cualquier conducta o comportamiento no contemplado de manera expresa en el presente Código o que implique una duda razonable respecto de su aplicación, es evaluada por el Oficial de Integridad del OSIPTEL o el que haga sus veces en el marco de sus competencias, aplicando para ello la normativa que resulte pertinente.

12.2. El presente Código es complementario a las leyes, reglamentos y otras normas en materia de ética en la función pública, así como de sus procedimientos existentes, en cuyo caso prevalecen las disposiciones especiales.



ANEXO 01

Comunicación efectiva	Desarrollo del talento y los grupos	Trabajo en equipo	Gestión y adaptación al cambio	Optimizar los resultados	Gestionamos indicadores	Orientación de servicio
<p>Comunica una visión de manera profesional y eficiente con el interlocutor, considerando el momento y la necesidad adecuada, generando compromiso, cumpliendo el compromiso y potenciando la productividad.</p>	<p>Desafía las capacidades actuales y potenciales de los colaboradores, a través de la participación activa en proyectos y/o asignaciones desafiantes, diluyendo las argollas y rumores de los grupos, brindando nuevas herramientas de trabajo. Da coaching, brindando feedback constantemente. Conoce a cada miembro de su equipo.</p>	<p>Motiva e inspira a los miembros de su equipo a desarrollar soluciones creativas, divirtiéndose con los retos y teniendo siempre en cuenta los parámetros normativos. Fortalece el espíritu de equipo en la organización. Expresa satisfacción personal con el éxito de sus pares. Se preocupa por impulsar el desempeño de otras áreas. Es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario.</p>	<p>Analiza y gestiona las variables de cambio, haciendo que las cosas sucedan, asegurándose que se den dentro de los parámetros normativos y se ejecuten dentro de un contexto de integridad, logrando resultados sobresalientes. Evalúa sistemáticamente su entorno promoviendo el cambio para generar mejoras, siendo flexible con amplia visión del negocio y sus necesidades frente al entorno. Comprende y valora distintos puntos de vista.</p>	<p>Visualiza las nuevas exigencias del entorno, cuestiona los procesos 24 X 7 para diseñar estrategias y planes de acción que respondan a las necesidades y resuelvan los problemas en el corto plazo, con el necesario sentido de urgencia. Usa su iniciativa para crear cursos de acción, se relaciona con personas proactivas, no solo propone, sino que va más allá y enrumba las acciones de optimización.</p>	<p>Fija metas desafiantes, haciendo de estas un elemento impulsador de la mejora continua entre los miembros de su equipo de trabajo, gestionando indicadores, obsesionado con la data.</p>	<p>Establece una relación de largo plazo con el cliente, para resolver sus necesidades. Busca beneficios a largo plazo para el cliente, pensando incluso en los clientes de los clientes. Es un referente dentro de la organización en materia de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes.</p>
<p>Comunica de forma transparente y sincera mostrando empatía y comprensión, escuchando y manejando las situaciones.</p>	<p>Brinda retroalimentación constructiva, se muestra disponible como facilitador de nuevos aprendizajes y motiva a los colaboradores. Plantea objetivos y plazos y hace seguimiento a su cumplimiento, monitoreando al equipo.</p>	<p>Promueve la innovación sin afán de beneficio personal, animando y motivando a los demás y orienta todas sus acciones en el beneficio del equipo. Conoce y entiende a sus clientes internos y externos, y propone iniciativas para satisfacer y superar sus necesidades, impactando positivamente. Busca generar un ambiente de trabajo amistoso, de buen clima y cooperación.</p>	<p>Esta atento a los cambios para liderarlos porque es su rol, teniendo una actitud abierta y versátil que le permite adaptarse con agilidad, facilidad y éxito a las nuevas exigencias del entorno. Escucha y adopta conocimientos o puntos de vista distintos para beneficiar los nuevos procesos.</p>	<p>Identifica con precisión y detalle los factores claves (causas, consecuencias) asociados a determinada situación, planificando las acciones a seguir para mejorar. Valora el conocimiento y lo usa para mejorar los resultados, cambiar procesos para agilizar resultados. Actúa con velocidad para responder a las necesidades.</p>	<p>Diseña y predica una filosofía basada en el trabajo de calidad, buscando incrementar la excelencia y el logro de resultados, a través del uso de las tecnologías y la gestión del conocimiento.</p>	<p>Promueve la búsqueda de información y necesidades de los clientes. Indaga más allá de las necesidades que manifiesta en un momento determinado y adecua los productos y servicios disponibles a las necesidades. Incentiva al equipo a involucrarse y buscar soluciones para los clientes.</p>



 	<p>je es claro y ajes llegan a efectiva a utor, pero le tividad para vincente</p>	<p>Explica el cómo y por qué de las cosas para facilitar el aprendizaje. Se asegura por distintos medios de que se hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones</p>	<p>Aprovecha las oportunidades con eficacia y promueve en su equipo de trabajo el pensamiento innovador, (salir de su zona de confort) y así poder responder de manera creativa y eficaz a los desafíos que están a su alrededor. Resuelve los conflictos</p>	<p>Motiva y da soporte a su equipo para que se adapte a las nuevas condiciones del entorno de modo que puedan cooperar en la integración de las nuevas formas de trabajo, las exigencias del cliente, la operación y el contexto del mercado.</p>	<p>Resuelve situaciones complejas que requieren modificaciones en los procesos o servicios a fin de cumplir con requerimientos inclusive fuera de lo planeado. Define los objetivos tomando en cuenta los valores organizacionales y la participación de los miembros de su equipo en la designación de objetivos.</p>	<p>Refuerza la orientación a resultados a través del reconocimiento de indicadores y seguimiento constante, procura crear nuevos hitos y metas para medir indicadores de cumplimiento de los objetivos de la institución.</p>	<p>Mantiene una actitud de total disponibilidad con el cliente, brindando más de lo que éste espera. El cliente siempre puede encontrarlo. Dedicar su tiempo y el de su equipo para estar con el cliente ya sea en su propia oficina o en la del cliente.</p>
 	<p>munica e entender forma oral rita, pero a emora en respuestas</p>	<p>Cree que las personas pueden y quieren aprender para mejorar su rendimiento; hace comentarios positivos sobre el potencial y capacidades de los miembros del equipo. Está disponible para ser consultado por quienes tienen menos experiencia. Alienta a las personas con dificultades</p>	<p>Solicita opinión de los miembros del equipo. Valora la experiencia de otros. Promueve la colaboración entre equipos, mantiene una actitud abierta para aprender de otros</p>	<p>Comprende las nuevas necesidades, acompaña al equipo en el proceso de transformación promoviendo el clima que facilite el intercambio de información, la generación de confianza y la apertura a propuestas.</p>	<p>Regularmente revisa los informes de gestión para evaluar el grado de consecución alcanzado. Capacita y entrena al equipo para ayudarlo a cumplir sus metas de manera eficiente. Hace cambios cuando no se logran los estándares esperados.</p>	<p>Promueve en su equipo conductas enfocadas en el trabajo de calidad, buscando resultados dentro de los estándares de la institución. Identifica indicadores en su trabajo y promueve en su equipo el establecimiento de medidas y evidencias para evaluar el cumplimiento de objetivos.</p>	<p>Promueve, y en ocasiones lo hace personalmente, el contacto permanente con el cliente para mantener una comunicación abierta con él sobre las expectativas mutuas y para conocer el nivel de satisfacción. Atiende a sus clientes con preocupación y dedicación.</p>
	<p>iones sus s orales y/o o son claras nera malas staciones</p>	<p>Es impositivo y da indicaciones sin escuchar a los miembros de su equipo. Brinda consejo cuando se lo piden. No obstaculiza los deseos de su equipo para capacitarse.</p>	<p>Coopera en las actividades comunes con otros. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Apoya las decisiones del grupo.</p>	<p>Percibe los cambios en su entorno más cercano; valora el conocimiento experto de los demás. Modifica sus acciones de acuerdo a las necesidades actuales impuestas.</p>	<p>Solo participa cuando se lo piden. Realiza su trabajo sin cuestionar, cumpliendo con los procesos establecidos, generando la información que le solicitan.</p>	<p>Recibe los planes e indicadores que se le planteen y los cumple. No despliega indicadores en su equipo, ni les hace seguimiento.</p>	<p>Esta desinformado respecto a las necesidades actuales o potenciales de los clientes. Su actitud en el equipo acentúa la falta de comprensión</p>
 	<p>nicaciones ras, genera discusiones y malas iones</p>	<p>Constantemente corrige en público a sus colaboradores de manera agresiva. Hace comentarios negativos sobre el potencial y capacidades de las personas. Obstaculiza el acceso a la información y capacitación de su equipo.</p>	<p>Tiene dificultades para colaborar y cooperar con otros. Trabaja mejor de manera individual. Genera conflictos dentro de un equipo de trabajo. Es receloso de los logros de los demás y si puede los obstaculiza.</p>	<p>Tiene dificultad para darse cuenta de que se están dando cambios. Se resiste a incorporar ideas o criterios distintos de los propios. Obstaculiza la velocidad de adaptación o de aprendizaje de su equipo.</p>	<p>Tiene dificultad para darse cuenta de los errores y reflexionar sobre las oportunidades de mejora, prefiere mantener las acciones como se vienen realizando para evitar cambios molestos. Se guía por estándares de desempeño de baja exigencia.</p>	<p>No sabe identificar indicadores ni se preocupa por hacer un plan de trabajo para cumplir sus objetivos</p>	<p>Le molesta atender a los clientes, no hace ningún esfuerzo para ayudar a otro, ni por cual sea su turno. Frente a la solicitud de un cliente se niega excusadamente</p>