

# CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA



**MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA**

**La Victoria, 27 de diciembre del 2023**



## “CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA”

### I. PRESENTACIÓN

El presente Código de Conducta de la Municipalidad de La Victoria, constituye un documento orientador de naturaleza preventiva, fundamental para desarrollar una cultura organizacional basada en la integridad, en actuaciones coherentes vinculadas a la misión, visión y valores institucionales para el correcto ejercicio ético de la función pública, independientemente de la relación laboral, modalidad formativa y/o modalidad contractual del personal de la entidad.

Por ello, su aplicación busca implementar el Modelo de Integridad en la Municipalidad de La Victoria, en concordancia con el Código de Ética de la Función Pública y el Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, que establece medidas para fortalecer la integridad pública y la lucha contra la corrupción. De esta manera hacer explícito la prioridad que se debe brindar a la ética e integridad pública, promoviendo esfuerzo para la construcción de un Municipalidad más justa, íntegra y libre de corrupción.

En ese sentido, el Código de Conducta permitirá promover buenas prácticas la Municipalidad de La Victoria y, tiene por finalidad brindar al servidor una guía que inspire el comportamiento ético en su trabajo diario, a través de valores y compromisos, mediante acciones que promuevan un comportamiento ético e íntegro permitiendo alcanzar una cultura organizacional ética que coadyuve al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Finalmente, el presente Código de Conducta de la Municipalidad de La Victoria, será de utilidad para impulsar la integridad y lucha frontal contra la corrupción, siendo importante para construir un pilar fundamental en el ejercicio de la función pública de manera eficiente y acorde a la dinámica actual; asimismo, promover la cultura organizacional alineado a los objetivos institucionales en base a un comportamiento ético e íntegro en el personal de la entidad.



## II. OBJETIVO

El Código tiene como objetivo establecer patrones de conducta orientados a fomentar el comportamiento esperado del personal de la Municipalidad de La Victoria, así como contribuir y encaminar nuestras funciones con acciones y conductas éticas en nuestra labor diaria.

## III. FINALIDAD

El Código de Conducta tiene por finalidad promover patrones de conductas esperadas, con el propósito de fortalecer el desempeño ético en la Municipalidad de La Victoria, a través de lineamientos que inspire su comportamiento en su labor diaria y, con ello asegurar la promoción de valores y prácticas éticas, en el ejercicio de la función pública

## IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 26771, Ley que establece la prohibición de ejercer la facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público en casos de parentesco.
- Ley N° 27588, Ley que establece prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos, así como de las personas que prestan servicios al Estado bajo cualquier modalidad contractual.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su reglamento.
- Ley N° 28024, Ley que regula la gestión de intereses en la administración pública.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Decreto Legislativo N° 1327, Decreto Legislativo que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- Decreto Supremo 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ordenanza N° 410-2023/MLV, Ordenanza que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de La Victoria (ROF).
- Resolución de Gerencia Municipal N.° 236-2023-GM/MLV que aprueba la Directiva N° 000006-2023-GM/MLV, denominada "Lineamientos para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos de Gestión, Normativos y Orientadores de la Municipalidad de La Victoria".



## V. ALCANCE

Es de alcance y de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios, servidores, modalidades formativas y otras categorías de colaboradores en cualquiera de los regímenes laborales y/o modalidades contractuales, sin distinción de niveles jerárquicos, que implique el ejercicio de la función pública en la Municipalidad de La Victoria.

## VI. RESPONSABILIDAD

- a. Todo personal que ingrese a prestar servicios en la Municipalidad de La Victoria o se encuentre prestando servicios, tiene la obligación de conocer y cumplir las disposiciones señaladas en el presente Código de Conducta.
- b. El Código de Conducta, es un instrumento que será monitoreado por la Oficina de Integridad, Anticorrupción y Ética y la Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, quienes realizarán su difusión.

## VII. DEFINICIONES


**Comportamiento ético:** Es la forma de proceder de un ser humano que tiene en cuenta el bienestar de las demás personas; es decir, es una conducta o comportamiento que se considera bueno. Lo contrario es el comportamiento no ético, el cual perjudica el bienestar físico y mental de las personas.

**Personal:** Solo para efectos del presente Código, el término “personal” comprende a los/las servidores/as que desarrollan sus actividades en la Municipalidad de La Victoria, independientemente del régimen laboral, modalidad formativa y/o modalidad contractual en la que presten servicios en cualquiera de los niveles jerárquicos, sean nombrados, contratados o de confianza, así como aquellas personas que proveen servicios.

**Código de ética:** Provee amplios principios de comportamiento, este documento precisa conductas específicas aceptables en el contexto y situaciones particulares de una entidad y en relación con sus valores organizacionales.

**Código de conducta:** Una guía que describe el comportamiento esperado de los servidores y funcionarios públicos y encaminarlos hacia el logro de objetivos comunes y promover una cultura de integridad en la institución.



	DIRECTIVA N° 000013-2023-GM/MLV	
	CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA	
Formulado por: Oficina de Integridad, Anticorrupción y Ética		Aprobado por: Gerencia Municipal

**Conducta esperada:** Actuación esperada por la Municipalidad de La Victoria del personal en el ámbito de su labor diaria, en base a principios actitudes y conductas establecidas en el presente código.

**Valores éticos-morales:** Son aquellas propiedades funcionales de elementos de la conciencia social previamente internalizados, así como de la conciencia individual y del subconsciente, que tienen una significación positiva para la dignidad humana, en el sentido de que contribuyen a la adaptación social de agentes sociales por medio de una influencia directa en la autorregulación de la conducta.

**Valores institucionales:** Son el eje fundamental de la cultura organizacional, pues determinan la manera de actuar de todos sus miembros. Pueden estar definidos en el Plan Estratégico, según corresponda, y están relacionados con los objetivos de la organización.

## VIII. NUESTRA VISIÓN Y MISIÓN

Conforme lo establece el Plan de Desarrollo Local Concertado aprobado con Ordenanza N° 396-2022 y Plan Estratégico Institucional, aprobado mediante Resolución de Alcaldía N° 221-2023/MLV, la misión y visión de la Municipalidad de La Victoria son:

### MISIÓN:

Promover el desarrollo integral y sostenible del distrito de La Victoria a través de una eficiente gestión pública, optimizando recursos y brindando servicios de calidad.

### VISIÓN:

El distrito de La Victoria es reconocido como el principal promotor de la actividad empresarial y comercial de Lima Metropolitana e impulsor de la inversión para un desarrollo inclusivo y seguro.

## IX. COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Municipalidad de La Victoria, hace explícita la prioridad de construir una institución más justa, íntegra y libre de corrupción; puesto que, las conductas están asociadas a nuestros valores, vocación de servicio, responsabilidad, excelencia y respeto. Para ello el personal que ejerce labores en la entidad, deberá someter su actuación al ordenamiento jurídico vigente, no pudiendo alegar desconocimiento del mismo.



 <p><b>LA VICTORIA</b> SE RENUEVA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA</p>	DIRECTIVA N° 000013-2023-GM/MLV	
	CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA	
Formulado por: Oficina de Integridad, Anticorrupción y Ética		Aprobado por: Gerencia Municipal

## 9.1 NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES

### a. COMPROMISO

Mantenemos el más alto nivel de esfuerzo y motivación en todas nuestras acciones y nos identificamos con el espíritu y objetivos de nuestra institución brindando un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía teniendo como factor clave el trabajo en equipo.

### b. PROFESIONALISMO

Asumimos nuestros roles de manera proactiva asumiendo con responsabilidad nuestros actos, así como la puntualidad tanto en nuestro horario de trabajo como en el cumplimiento de las actividades asignadas, imprimiendo eficacia y calidad en nuestra labor, a fin de lograr los resultados esperados por la ciudadanía y trazados por la entidad en sus documentos de gestión, con la reserva debida de la información.

### c. TRANSPARENCIA

Desarrollamos nuestros actos o funciones asegurando que la ciudadanía tenga acceso a la información que tiene y que genera la entidad en el momento y la forma que lo requieran, conforme a la normatividad vigente. Asimismo, publicitamos los logros y dificultades que presenta nuestro trabajo, de tal manera que la ciudadanía tenga cabal conocimiento, con el objetivo de motivar su participación en los asuntos públicos.

### d. NEUTRALIDAD

El trabajo de los servidores se realiza con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones, demostrando independencia respecto de personas, partidos políticos o instituciones ajenas al ámbito de su actuación.

### e. PROBIDAD

Actuamos con honestidad, imparcialidad, transparencia, coherencia, evitando los conflictos de intereses y el aprovechamiento del cargo, teniendo presente, en todo momento, que el quehacer cotidiano de los/las servidores/as civiles se debe centrar en el interés general, a fin de generar confianza en nuestra institución por parte de la ciudadanía.



## f. ÉTICA

Aseguramos un trato igualitario a la ciudadanía, sin ningún tipo de distinción indebida, atendiendo a sus diferentes necesidades, para brindar un servicio equitativo. De igual forma, entre compañeras y compañeros, velamos por la equidad de género, nos tratamos con igualdad, sin discriminación, reconociendo el buen desempeño, asignando responsabilidad de forma equitativa y justa, brindando las mismas oportunidades en los equipos de trabajo.

## 9.2 CONDUCTAS ESPERADAS

La Municipalidad de La Victoria ha definido sus valores institucionales como aquellos, principios actitudes y conductas, orientando su trabajo en base a los siguientes valores: Vocación de Servicio, Respeto, Responsabilidad, Excelencia y; que, en conjunto constituyen el eje fundamental de la cultura organizacional y del comportamiento de los servidores de la entidad.

### 9.2.1 Vocación de Servicio

Brindamos atención a los demás como si fuera para nosotros mismos, inspirados en nuestro proyecto de vida laboral, actuando con disposición para satisfacer las necesidades e intereses de nuestros usuarios esperando las siguientes conductas; ejemplos:

- Actuar con disposición y compromiso buscando satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.
- Mantener una actitud de servicio y colaboración promoviendo sinergia y equipos de alto desempeño.
- Garantizar el trato igualitario en todas nuestras actividades y servicios.
- Garantizar los derechos humanos en cada una de nuestras funciones, caracterizadas por el respeto de los derechos fundamentales de la ciudadanía.
- Tomar decisiones con buena fe, honestidad, buscando generar valor público para la mayor cantidad de beneficiarios.
- Defender la integridad frente a riesgos que puedan generar actos de corrupción, a través de acciones como la denuncia de buena fe, el apoyo en las investigaciones y la protección de represalias contra los denunciantes y testigos.
- Mantener una actitud de empatía con los demás, inclinando el accionar a satisfacer las necesidades del ciudadano.



### **Ejemplos de conductas no esperadas**

- No brindar una atención cálida, respetuosa y empática a los usuarios.
- Atención inapropiada a los usuarios que requieran un servicio de la entidad o presentan alguna queja o reclamo.
- Brindar información incompleta, errónea y/o a destiempo a los usuarios respecto a los servicios requeridos.

### **9.2.2 RESPETO**

Practicamos la tolerancia hacia las opiniones o prácticas de los demás; así como, el reconocimiento, equidad y equilibrio entre la vida personal y laboral, de modo que garanticen la no discriminación de las personas, esperando las siguientes conductas; ejemplos:

- Fomentar el compañerismo, la equidad en el trato, y el trabajo en equipo, con lealtad, orientación a la tarea y priorizando el bien común.
- Respetar los roles jerárquicos con lealtad y priorizando el interés público.
- Propiciar una comunicación asertiva y libre de rumores.
- Utilizar la comunicación para mostrar nuestra voluntad de integración, cooperación y valoración hacia los demás.
- Prevenir y denunciar actos de hostigamiento sexual o laboral.
- Mantener el profesionalismo en las comunicaciones y relaciones interpersonales.
- Tratar con cordialidad y voluntad de cooperación a todas las personas.
- Evitar cualquier acción de hostigamiento sexual de la que seamos testigos e informar al Sistema Administrativo de Personal para la investigación y, si fuera el caso, la sanción correspondiente.
- Prevenir y denunciar toda forma de discriminación, especialmente aquellas basadas en características físicas, edad, religión, etnia, raza, sexo, género, orientación sexual, estatus socioeconómico, discapacidad, orientación política, afiliación sindical, lugar de origen, actividad laboral, o grado de instrucción, etc.
- Distribuir las tareas o actividades de forma equitativa de acuerdo a las funciones del puesto de trabajo.





### **Ejemplos de conductas no esperadas**

- Minimizar el esfuerzo de los compañeros de trabajo en el desarrollo de la labor diaria.
- Poca consideración de la opinión del equipo de trabajo, por parte de los jefes de las unidades de organización, en la toma de decisiones.
- Poco o nulo reconocimiento por parte de la entidad y/o los jefes inmediatos y superiores al esfuerzo de las y los servidores.
- Brindar tratos diferenciados respecto de las obligaciones que tienen las servidoras y los servidores civiles dentro de la institución.
- Ejercer presión sobre una subordinada o subordinado, para realizar actos de connotación sexual denigrantes u ofensivos, bajo la amenaza de no renovar su contrato laboral, dificultar o imposibilitar su desempeño laboral o sancionar o condicionar el acceso a derechos o beneficios.

### **9.2.3 RESPONSABILIDAD**

Trabajar comprometidos, buscando que prevalezca el bien común, reconocemos y aceptamos las consecuencias de nuestros actos, esperando siguientes conductas; ejemplos:

- Asegurar la neutralidad e imparcialidad en el desarrollo de la función pública.
- Aceptar los errores y aciertos en el desarrollo de las funciones y asumir sus consecuencias.
- Cumplir las labores encomendadas con diligencia, informando oportunamente de las dificultades en su desarrollo.
- Emplear los equipos e infraestructura de la institución exclusivamente para los fines previstos por la institución.
- Utilizar la comisión de servicios y los permisos institucionales para los fines dispuestos.
- Utilizar en forma excepcional, limitada, justificada y razonable los dispositivos electrónicos, redes sociales y servicios en línea para fines personales durante el horario laboral.
- Participar activamente en capacitaciones institucionales, buscando el desarrollo de competencias y aplicando los aprendizajes en la ejecución de las funciones del puesto de trabajo.



- Asegurar la meritocracia y la transparencia en los procesos de contratación tomando en consideración únicamente las competencias y méritos del proveedor.
- Proteger la información institucional confidencial y sensible, manteniendo una predisposición a la transparencia de la información pública.

### **Ejemplos de conductas no esperadas**

- Realizar actividades personales (trámites personales, actividades académicas particulares entre otras actividades) durante el horario del trabajo.
- Incumplir los horarios laborales establecidos (desayunos que ocupan horario de trabajo o almuerzos que exceden el tiempo establecido).
- Abandonar sin autorización ni justificación la entidad durante el horario de trabajo.
- Uso excesivo de aparatos electrónicos (celulares, tabletas, entre otros) para fines privados durante el horario laboral.
- Ocultar información de diagnóstico médicos que puedan afectar la salud de los compañeros de trabajo.
- Responder las solicitudes de información fuera del plazo legal determinado.
- Tener reuniones o mantener comunicaciones que puedan resultar inadecuadas o poco transparentes con potenciales proveedores de servicios y bienes a la institución.

#### **9.2.4 EXCELENCIA.**

Realizar nuestro trabajo con esmero, de manera adecuada y oportuna, cuidando los detalles de cada una de las tareas encomendadas, esperando las siguientes conductas; ejemplos:

- Expresar coherencia entre los valores que se afirman y las acciones realizadas.
- Contribuir en la modernización de la Entidad, con acciones que muestren una gestión municipal exitosa y eficiente.
- Cumplir con diligencia las políticas, procedimientos y actividades que la Entidad desarrolla.
- Tomar decisiones de forma responsable, con un análisis adecuado de la situación y evaluando las consecuencias directas e indirectas.



- Gestionar, tramitar y/o atender solicitudes oportunamente, generando valor público en la entrega de productos y servicios.
- Actualizarse y desarrollar competencias necesarias para desarrollar sus funciones y roles asignados.
- Aceptar con actitud crítica y constructiva las innovaciones y mejora de procedimientos.

### **Ejemplos de conductas no esperadas**

- Desconocimiento por parte de servidores y funcionarios, respecto de la misión y visión de la entidad, como otros documentos de gestión fundamentales para el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos.
- Tener comportamientos inapropiados o verse envuelto por propia responsabilidad en situaciones, tanto en la entidad como fuera de ella, que afecten de forma negativa la imagen de esta.
- Realizar las actividades requeridas incumpliendo de manera injustificada los plazos establecidos.
- No obedecer las indicaciones respecto al trabajo de los superiores jerárquicos.

## **X. COMPROMISO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA.**

Todos el personale independientemente de la relación laboral, modalidad formativa y/o modalidad contractual, tienen el compromiso de actuar permanentemente con integridad, honradez e imparcialidad; de manera que, la reflexión sobre los comportamientos y conductas sea constante y de mejora, no sólo al interior de la entidad, sino también en su rol ciudadano cuando interactúan con su colectividad, por ello:

Si se encuentra frente a una determinada situación en la que podría estar en juego los valores, principios o normas de la entidad, se puede hacer las siguientes preguntas para orientarse en la toma de decisiones:

- a. ¿Qué haría una persona virtuosa en esta situación?
- b. ¿La decisión que voy a tomar tiene consecuencias legales?
- c. ¿Cómo afecta esta decisión a los demás?
- d. ¿Esta decisión perjudica la reputación de la entidad?



## XI. RESULTADOS DE APLICAR EL CÓDIGO DE CONDUCTA

El estricto cumplimiento de Código de Conducta está orientado a generar confianza y credibilidad en la sociedad frente al funcionamiento de la Municipalidad de La Victoria:

- a. Fortalecer la capacidad preventiva y defensiva frente a la corrupción y diversas prácticas contrarias a la ética.
- b. Propiciar una mejor calidad en los servicios que brinda la Municipalidad de La Victoria.
- c. La satisfacción en la atención de servicios y necesidades a la comunidad victoriana.

## XII. QUÉ HACER ANTE UNA CONDUCTA NO ESPERADA

Cuando tome conocimiento de una posible falta de ética o acto de corrupción en la Municipalidad de La Victoria, tiene la obligación legal y moral de denunciar los hechos a través del portal Único de Denuncias Ciudadanas <https://denuncias.servicios.gob.pe/> o mediante comunicación a la Oficina de Integridad, Anticorrupción y Ética, los mismos que deben ser manejados con total confidencialidad.

## XIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Las situaciones no previstas en el presente Código de Conducta, se aplican de manera supletoria las disposiciones de la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y modificatorias, su Reglamento, así como otras fuentes normativas que se encuentren vigentes.

La Oficina de Integridad, Anticorrupción y Ética y la Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, difundirá la aplicación del presente código de Conducta; así como orientará su aplicación y adecuado cumplimiento.

## XIV. ANEXOS

Caso 1: Vocación de Servicio

Caso 2: Respeto

Caso 3: Responsabilidad

Caso 4: Excelencia



## Caso 1 Vocación de Servicio

### Ejemplo de Aplicación

Cuando un colaborador de la Entidad, tiene la vocación de servicio como principio fundamental de su labor, y si a ello le sumamos la idea de servir a los demás con empatía y optimismo, el buen servicio hablará bien de él; por ejemplo:


- ❖ Si el servidor de la Municipalidad de La Victoria, se muestra con vocación de servicio y solidario, realizará acciones que no siempre tiene que estar vinculado con el tema de cumplir un trabajo remunerado, algunas veces, pueden surgir momentos en que la labor altruista se manifieste, no existiendo diferencias al momento de servir, en cualquier circunstancia en la que el servidor decida desenvolverse, será capaz de tratar a todos por igual, sin hacer diferencias ni crear una barrera social.

### Reflexión:

*La Vocación de Servicio, es una de las competencias más valoradas en estos tiempos, porque permite incrementar las probabilidades de brindar valor agregado y compromiso por parte del servidor y cuando se trata de servicios públicos, tiene una característica peculiar porque está dirigido al ciudadano y no a clientes.*

Por ese motivo, la atención hacia los ciudadanos reviste un carácter especial, las conductas que no evidencien la vocación de servicio, son consideradas inaceptables. Por ello en la Municipalidad de La Victoria, este valor brinda justificación y su aplicación en toda la cultura organizacional.



	DIRECTIVA N° 000013-2023-GM/MLV	
	CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA	
Formulado por: Oficina de Integridad, Anticorrupción y Ética		Aprobado por: Gerencia Municipal

## Caso 2 Respeto

### Ejemplo de Aplicación.

Tratar a cada uno de manera igual, con respeto y profesionalismo, practicando un trato horizontal, con la política de puertas abiertas, la retroalimentación sincera y la valoración de la diversidad en el equipo; por ejemplo.

- ❖ Todas las labores son importantes y entran en sinergia para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales; el respeto es base fundamental en todas las actividades y relaciones que desarrolla la Municipalidad; por ello no debemos de menospreciar los pequeños detalles, porque además lo que para nosotros supone unos segundos, a otros le ha podido tomar semanas de trabajo; en consecuencia, cuando no responde una documento con la debida diligencia, no actúa con respeto hacia los demás. Posiblemente tenga grandes cualidades, trayectoria intachable con enormes logros profesionales, pero pueda que sea un mal educado.

### Reflexión:

*El respeto mutuo es la base de los vínculos al interior de la Municipalidad de La Victoria. La integración y construcción de equipos de desempeño tienen como requisitos la valoración de las opiniones divergentes, el aprecio por la vida privada y la tolerancia a la crítica.*

No es aceptable, en cambio, toda forma de discriminación ajena al respeto, sea en las conductas o en las expresiones.



## Caso3 Responsabilidad

### Ejemplo de Aplicación.

En una época donde los valores se pierden aceleradamente, todos debemos sentirnos responsables de las decisiones que se hayan tomado y de nuestras conductas profesionales, estando en todo momento dispuestos a rendir cuentas, esto significa: rechazar el ofrecimiento de cualquier tipo regalo, donación, dádiva, agasajo, hospitalidad u otro similar ofrecido por personas naturales o jurídicas, bajo fiel cumplimiento de la Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública; por ejemplo:


- ❖ Bajo ningún término o circunstancia deberá recibir regalos en forma de dádiva y/o similares; la correcta atención para brindar los servicios, se realizará asegurando la transparencia, tomando en cuenta únicamente las competencias y méritos del proveedor y/o servidor, con montos proporcionales al mercado, permitiendo la competencia legítima; para ello se cuidará responsablemente evitar que, los favores mutuos sustituya la búsqueda del bien común, que la recomendación no sustituya la selección.

### Reflexión:

*Si es bueno, no necesitará ayuda; y si gana, será bienvenido a brindar el servicio o a formar parte de la entidad. Uno nunca sabe cuál va a ser la reacción de una persona en su actuación; sin embargo, queda la satisfacción de saber que, sin importar las consecuencias, una auténtica servidor siempre debe estar seguro de haber actuado con responsabilidad.*

En el caso concreto, la responsabilidad de los servidores en el ejercicio de sus funciones, será actuar dentro de los parámetros establecidos con estricto respeto a las normas, una importante fuente de legitimidad y responsabilidad, será la existencia de procesos rigurosos y transparentes en la Municipalidad de La Victoria.



	DIRECTIVA N° 000013-2023-GM/MLV	
	CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA	
Formulado por: Oficina de Integridad, Anticorrupción y Ética		Aprobado por: Gerencia Municipal

## Caso4 Excelencia.

### Ejemplo de Aplicación.

La mejora continua y estar comprometidos con la Entidad, garantiza excelencia; por ello es necesario ir en busca de retos que aunque parezcan inalcanzables debemos afrontarlo. En la Municipalidad de la Victoria el trabajo en equipo y la perseverancia, es insumo importante para alcanzar altos niveles en los estándares de los servicios que brinda; por ejemplo.

- ❖ En la Municipalidad de La Victoria, se orientan las acciones para que todos los vecinos reciban los servicios con calidad, garantizando el desempeño y participación activa de los ciudadanos, enfocados hacia una institución por procesos basados en las cadenas de valor que asegura, que los bienes y servicios brindados por la Municipalidad, generen resultados que impacten positivamente.

### Reflexión:

*Para alcanzar la excelencia en el comportamiento personal y laboral se requiere crear un ambiente de trabajo basado en valores éticos-morales que ayuden al cumplimiento correcto de las funciones y deberes propios del personal.*

En consecuencia, el espíritu innovador, trata de una gama de métodos, herramientas y procesos para optimizar la eficiencia y el rendimiento que puede ofrecer la entidad, reduciendo los riesgos y mejorar la calidad de los servicios o productos a entregados a los vecinos.

