



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

**2011:**  
**UNIDAD**  
POR EL BIEN COMÚN



### CODIGO DE CONDUCTA ETICA DE TELCOR

	<b>Código de Conducta Ética de TELCOR</b>		
		DRH-210111	
<b>Elaborado por:</b> Lic. Jackeline Cárdenas	<b>Revisado por:</b> Lic. Juan J. Martínez	<b>Revisado por:</b> Ing. Pablo de la Roca	<b>Autorizado por:</b> Lic. Orlando Castillo
<b>Directora</b>	<b>Director</b>	<b>Director</b>	<b>Presidente Ejecutivo</b>
<b>Dirección Recursos Humanos</b>	<b>Dirección Jurídica</b>	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	<b>Fecha de Autorización</b>



*Seguimos Cambiando Nicaragua!*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cancillería. Aptdo. 2664.  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -



	<b>CODIGO DE CONDUCTA DE ETICA DE TELCOR</b>	
<b>Referencia:</b>		<b>Página</b>
	<b>Índice</b>	
<p><b>TITULO I 3</b>  <b>I- INTRODUCCION 3</b>  <b>II- OBJETO Y AMBITO DE APLICACION 3</b>  <b>TITULO II 4</b>  <b>PRINCIPIOS ETICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO 4</b>  <b>TITULO III 10</b>  <b>CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS EN EL MARCO DE LOS PRINCIPIOS ETICOS 10</b>  <b>TITULO IV 24</b>  <b>COMISION DE ETICA INSTITUCIONAL 24</b>  <b>TITULO V 25</b>  <b>FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONDUCTA Y ÉTICA INSTITUCIONAL 25</b>  <b>TITULO VI 26</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN 26</b>  <b>TITULO VII 26</b>  <b>RESOLUCION DE QUEJAS O CONFLICTOS 26</b>  <b>TITULO VIII 27</b>  <b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES 27</b></p>		



*Seguimos Cambiando Nicaragua!*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de Comunicaciones y Correos, Apto. 2664  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*







## TITULO I

### I- INTRODUCCION

La esencia de cualquier Entidad son las personas, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos, su competencia y el ambiente en que operan. En tal sentido, son las personas las que hacen que un control interno funcione eficientemente. El ambiente de control es fundamental para proveer estructura y disciplina, así como mantener un clima apropiado que influya en la calidad del trabajo, en el logro de los objetivos y metas y en el cumplimiento del control interno.

### II- OBJETO Y AMBITO DE APLICACION

**Artículo 1.** El presente Código de Conducta Ética tiene por objeto fundamental normar la conducta de los Servidores Públicos del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), incluyendo a asesores externos, que por razones de su cargo tengan contacto con personas que laboren en los despachos e instalaciones en los cuales desarrollen sus actividades, pasantes, prestatarios de prácticas y personal subcontratado para el desarrollo de proyectos, obras o cualquier actividad, respecto a los principios éticos que han de regir en el ejercicio de las funciones que desempeñan en la institución.

El Código de Conducta Ética es de aplicación general a todos los Servidores Públicos del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) que presten sus servicios en la Sede Principal, instalaciones de Correos de Nicaragua, Centros de Atención al Público (CAP's) y en cualquier otra oficina que la Institución establezca y disponga.







**Artículo 2.** Todo Servidor Público que conozca de cualquier hecho contrario a la normativa dispuesta en el presente Código o que atente contra los principios contenidos en su artículo 3, está en el deber de informar a los directivos de la Institución.

## TITULO II

### PRINCIPIOS ETICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

**Artículo 3.** A los efectos de este Código, son principios rectores de los deberes y conductas de los Servidores Públicos, los siguientes:

- 1) La ética
- 2) La honestidad
- 3) La equidad
- 4) El decoro
- 5) La lealtad
- 6) La vocación de servicio
- 7) La disciplina
- 8) La eficacia
- 9) La responsabilidad
- 10) La puntualidad
- 11) La transparencia
- 12) La pulcritud
- 13) La legalidad
- 14) La probidad
- 15) La igualdad
- 16) La economía







- 17) La rendición de cuentas
- 18) La eficiencia
- 19) El entorno cultural y ecológico

**Artículo 4.** El ejercicio de la función pública administrativa de cualquier Servidor Público dependerá de la combinación óptima de estos principios, los que en su conjunto armonizan prioritariamente con la ética y la honestidad.

**Artículo 5. La ética.** Se refiere a que las operaciones para la Administración Pública deben ser realizadas no sólo acatando las Normas Constitucionales y Legales, sino los principios éticos o de conducta que deben regir la sociedad. Este principio se fundamenta en los valores que deben prevalecer en las instituciones como una barrera contra el flagelo de la corrupción y otras prácticas irregulares.

**Artículo 6. La honestidad.** Exige actuar teniendo en cuenta siempre que los fines públicos excluyen cualquier comportamiento en deterioro del interés colectivo, destinado de alguna manera al provecho personal o grupal de los Servidores Públicos o de un tercero, cualquiera que éste sea, o buscarlo u obtenerlo por sí mismo o por cualquier persona.

**Artículo 7. La equidad.** Obliga a los Servidores Públicos a actuar, respecto a las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y sólo en razón del mérito, legalidad, motivaciones objetivas y sin distinción de género, religión, etnia, posición social y económica u otras características ajenas al fondo del asunto y a la justicia.



*Seguimos Cambiando Nicaragua!*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA SOLIDARIA!**  
INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Casa de la Cultura  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7344 -







Las actividades en la institución deben estar orientadas hacia el interés general, sin privilegios otorgados a personas o grupos especiales. Es decir, que en la administración de los recursos públicos nadie deberá sentirse afectado tendenciosamente en sus intereses o ser objeto de discriminación.

**Artículo 8. El decoro.** Impone al Servidor Público respeto para sí y para los ciudadanos que recurran en solicitud de atención o demanda de algún servicio. Este respeto se ha de exteriorizar en la prudencia en el lenguaje y en la manera de conducirse durante el ejercicio de las funciones y tareas asignadas.

**Artículo 9. La lealtad.** Será manifestación permanente de fidelidad que se traducirá en constancia y solidaridad para con la institución, los directores, jefes de unidad, coordinadores, compañeros y subordinados. Cuando este principio se ejercita en ausencia de los superiores jerárquicos alcanza su máxima expresión valorativa.

**Artículo 10. La vocación de servicio.** Excluye conductas, motivaciones e intereses que no sean los institucionales y se patentiza en acciones de entrega diligente a las tareas asignadas. Implica disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados, apertura y receptividad para encauzar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos del público, así como de contestarlos pronta y oportunamente.

**Artículo 11. La disciplina.** Significa la observancia y el estricto cumplimiento de las normas administrativas por parte de los Servidores Públicos en el ejercicio de sus funciones.







**Artículo 12. La eficacia.** Es la realización de los programas y actuaciones gubernamentales y administrativas al menor costo para los usuarios y operadores, en el menor tiempo posible y con el logro óptimo de los objetivos planteados. Se deben estructurar y poner en marcha sistemas apropiados que faciliten el logro de objetivos y metas, así como su medición respectiva como parte de los planes estratégicos y operativos. El concepto de eficacia implica coherencia entre objetivos y resultados, así como la capacidad para cumplir tanto en cantidad como en calidad las metas y objetivos propuestos.

**Artículo 13. La responsabilidad.** Significa disposición y diligencia en el cumplimiento de las competencias, funciones y tareas encomendadas, el tomar la iniciativa de ofrecerse a realizarlas; así como la permanente disposición en la rendición de cuentas y asumir las consecuencias de la conducta pública, sin excusas de ninguna naturaleza, cuando se requiera.

**Artículo 14. La puntualidad.** Exige del Servidor Público que los compromisos contraídos y las tareas, encargos y trabajos asignados sean cumplidos dentro de los plazos establecidos o convenidos. Impone exactitud y precisión en el cumplimiento de los horarios para el desarrollo de las actividades ordinarias y extraordinarias relacionadas con sus labores.

**Artículo 15. La transparencia.** Exige del Servidor Público la ejecución con claridad de los actos del servicio e implica que éstos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.



*Sequimos Cambiando*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA SOLIDARIA**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Presidencia, Apto. 2664,  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7344 -







**Artículo 16. La pulcritud.** Entraña la adecuada presentación de los bienes públicos, la preocupación por el ambiente físico de trabajo y, en todo caso, el no aumentar, por desinterés, su deterioro. Asimismo, implica la apropiada presentación personal de los Servidores Públicos durante el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 17. La legalidad.** Representa el conjunto de valores y actitudes que los Servidores Públicos tienen hacia la Constitución Política de la República de Nicaragua, las Leyes, Reglamentos y demás Normativas aplicables al ejercicio de sus funciones.

**Artículo 18. La probidad.** Exige una conducta recta, honesta y ética en el ejercicio de la función pública y en la correcta administración del patrimonio estatal.

**Artículo 19. La igualdad.** Obliga a actuar con absoluta imparcialidad para garantizar la igualdad de oportunidades; en consecuencia, exige no realizar ni consentir discriminación por razones de nacimiento, nacionalidad, credo político, raza, sexo, idioma, edad, religión, opinión, origen, posición económica o condición social.

**Artículo 20. La economía.** Este principio promueve que los resultados se obtengan a un costo razonable, es decir, que se consigan las mejores opciones financieras sin afectar la calidad, cantidad y oportunidad requeridas para alcanzar tales resultados. La economía obtenida debe ser siempre demostrable.







**Artículo 21. La rendición de cuentas.** Se refiere a la obligación de los Servidores Públicos de revelar en forma oportuna y confiable el cumplimiento de sus responsabilidades y de administrar en forma transparente la información que se utiliza para el análisis de su gestión pública. La rendición de cuentas no se debe asociar únicamente con la presentación oportuna y confiable de estados financieros.

Los informes y comunicaciones que se deben exponer a los ciudadanos, Poderes y otras instituciones del Estado, sobre la forma, resultado e impactos obtenidos en la administración de los recursos públicos, así como la calidad, oportunidad y transparencia de los mismos, representan formalmente la rendición pública de cuentas.

**Artículo 22. La eficiencia.** Implica organizar y poner en marcha procesos de trabajo que soporten los objetivos y metas, en la búsqueda permanente de óptimos resultados a costos razonables, evitando el desperdicio o uso indiscriminado de los recursos. La supresión de trámites engorrosos, la fijación de tiempos de respuesta oportuna, los requerimientos de calidad, entre otros, son ejemplos de la eficiencia como principio para una adecuada Administración.

**Artículo 23. El entorno cultural y ecológico.** Es la responsabilidad de promover nuestra cultura y entorno ambiental como legado para nuestras futuras generaciones. Al realizar sus actividades, el Servidor Público de TELCOR, debe asumir una férrea voluntad de respeto, con una firme orientación hacia la preservación de la cultura y la conservación y recuperación del medio ambiente y de los recursos naturales de nuestro país.







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

**2011:**  
**UNIDAD**  
POR EL BIEN COMÚN

### TITULO III

## CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS EN EL MARCO DE LOS PRINCIPIOS ETICOS

**Artículo 24.** El Servidor Público de buena conducta será aquel que durante el ejercicio de sus funciones practique cabal y rigurosamente los principios definidos en el Título II de este Código.

**Artículo 25.** La ética de los Servidores Públicos de TELCOR debe estar orientada en forma participativa hacia el logro de los objetivos de la institución, manteniendo un comportamiento adecuado, apegado a la moral, la virtud y las buenas costumbres.

**Artículo 26.** La honestidad de los Servidores Públicos de TELCOR será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) Los Servidores Públicos deberán rechazar en el ejercicio de sus funciones las invitaciones, favores, dádivas, pagos de viajes, uso de medios de transporte, incentivos, ofertas a entrega de regalos o cualquier clase de halagos, beneficios materiales o inmateriales, que sean ofrecidos por personas o grupos interesados en obtener decisiones favorables o de cualquier tipo.

Tampoco deberán solicitar o aceptar, en beneficio propio, comisiones en dinero o en especie por concepto de adquisición de bienes y servicios para TELCOR o cualquier otra institución del Estado.

**PODER**  
**CIUDADANO**  
*Nicaragua  
Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA SOLIDARIA**  
INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Secretaría. Aptdo. 2664  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -







- b) El Servidor Público deberá abstenerse en forma absoluta de ejercer sus funciones o autoridad con fines distintos al interés institucional. A tal efecto, no deberá, en ninguna circunstancia, vincular su vida privada con el desempeño del cargo que ejerce, ni utilizarlo para hostigamiento, acoso o seducción de cualquier tipo.
- c) Los Servidores Públicos por sí mismos o por terceras personas, se abstendrán de celebrar contratos o prestar servicios sujetos a la regulación de TELCOR.
- d) Los Servidores Públicos se inhibirán de conocer o participar por sí mismos o por terceras personas en asuntos en los cuales tengan especial interés directa o indirectamente.
- e) Las entrevistas con personeros o particulares interesados en una determinada decisión deberán ser efectuadas en la respectiva oficina o lugar de trabajo del funcionario.
- f) El acceso a datos e información custodiada o de conocimiento de los Servidores Públicos de TELCOR, debido al ejercicio de sus funciones, competencias, labores o empleos, no deberá ser utilizado para fines distintos de los objetivos institucionales.
- g) Los subordinados no deben ser obligados a realizar, durante el tiempo de trabajo, actividades correspondientes a los asuntos e intereses personales de sus superiores.





- i) Quienes hayan ejercido funciones públicas se abstendrán de utilizar la información obtenida en el ejercicio de su cargo en contra de los intereses de la República de Nicaragua.
- k) El Servidor Público mostrará la rectitud e integridad de su conducta escogiendo siempre, cuando esté delante de dos opciones, la mejor y más ventajosa alternativa para el bien común.
- l) El Servidor Público ejercerá con moderación y discreción las prerrogativas inherentes al cargo y se abstendrá de ello cuando cause algún perjuicio a los legítimos intereses de TELCOR y de los usuarios de los servicios regulados.
- m) El Servidor Público bajo ninguna circunstancia retardará o dificultará a cualquier ciudadano el ejercicio regular de su derecho y menos en forma que pueda causarle daño moral o material.

**Artículo 27. La equidad** de los Servidores Públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Toda persona natural o jurídica, que solicite o demande atención o un servicio de parte de un Servidor Público de TELCOR, deberá recibir un tratamiento imparcial, objetivo y cortés.
- b) La prestación del servicio se debe brindar en igual cantidad o calidad a todos los usuarios, concediendo la misma oportunidad a todos y cada uno de ellos. Estarán justificados sólo aquellos tratamientos especiales amparados por ley o resolución pública del organismo competente.







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

**2011:**  
**UNIDAD**  
**POR EL BIEN COMÚN**

c) Para la justa y correcta prestación del servicio, el Servidor Público de TELCOR 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 los derechos individuales del solicitante.

d) La actitud asumida por el Servidor Público en los actos del servicio no debe permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en el trato con el público, con otras autoridades o con sus compañeros de trabajo, superiores o subordinados.

**Artículo 28.** El decoro de los Servidores Públicos será practicado y apreciado según los siguientes criterios:

a) Ser guía y promotor de valores y principios, dando el ejemplo, con su aporte personal, al resto de Servidores Públicos de TELCOR, demostrando así las cualidades que deben prevalecer en su actuar cotidiano e inspirando confianza en la comunidad.

b) El Servidor Público en todo momento, lugar y circunstancia debe evitar los excesos, manteniendo una conducta acorde con las normas jurídicas y buenas costumbres socialmente establecidas.

c) El Servidor Público durante el ejercicio de sus funciones y especialmente cuando atienda al público, se abstendrá de practicar tertulias, juegos, lances bromistas o conversaciones telefónicas ajenas a la ejecución de sus funciones.

**PODER**  
**CIUDADANO**  
*Nicaragua*  
*Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Procuraduría  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 FAX: (505) 2222-7350







d) El tratamiento al público será cortés, utilizando el vocablo "usted" y evitando familiaridades, coloquialismos y toda suerte de lenguaje no acorde con la seriedad y formalidad del caso.

e) Cuidar, proteger y velar por el patrimonio cultural que rodea sitios, lugares y bienes inmuebles que forman parte del patrimonio de TELCOR. Cooperar sensibilizando a la población y preservar los lugares patrimoniales históricos, flora y fauna, apoyando en el mantenimiento y limpieza del hábitat donde TELCOR tenga presencia.

**Artículo 29. La lealtad** de los Servidores Públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) Todo Servidor Público deberá comunicar inmediatamente a sus superiores cualquier acto contrario a las disposiciones de este Código y rechazará las presiones de superiores jerárquicos, contratantes, interesados o cualquier otra persona que desee obtener favores, ventajas o beneficios indebidos mediante acciones ilegales o inmorales.

b) Todo Servidor Público debe mantener una actitud que permita fortalecer la solidaridad y confraternidad con sus compañeros de trabajo, mediante el respeto mutuo, el trato cordial y la racional tolerancia, permitiendo la armonía de la estructura organizacional.

c) Todo Servidor Público deberá divulgar entre sus compañeros de trabajo la existencia y contenido del Código de Conducta Ética e instar a su cumplimiento.







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

**2011:**  
**UNIDAD**  
**POR EL BIEN COMÚN**

d) El Servidor Público, como custodio principal de los bienes de la institución y del ambiente de trabajo donde se desempeña, deberá dar inmediatamente parte a sus superiores o al ente correspondiente de los daños causados a los bienes de TELCOR.

**Artículo 30. La vocación de servicio** de los Servidores Públicos de TELCOR será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) Todo Servidor Público debe desempeñar su cargo en función de los deberes que le son conferidos, utilizando todos sus conocimientos y su capacidad física e intelectual, con el fin de obtener los mejores resultados.

b) El Servidor Público actuará permanentemente con solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración para con el público.

**Artículo 31. La disciplina** de los Servidores Públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) El Servidor Público acatará las órdenes superiores, sin menoscabo del cumplimiento del ordenamiento jurídico establecido, ni la negación de los valores inherentes a la condición humana.

b) Los Servidores Públicos respetarán los principios y prácticas de la continuidad administrativa, siempre que se ajusten a Derecho, independientemente de cuáles sean sus afiliaciones políticas o simpatías electorales.

**PODER**  
**CIUDADANO**  
*Nicaragua  
Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Presidencia. Apto. 2664  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 FAX: (505) 2222-7644







c) El Servidor Público, cuando no compartiere los criterios de las órdenes recibidas, dará cumplimiento a las mismas dejando constancia de su inconformidad ante el órgano competente. Sólo podrá exceptuarse de su acatamiento por inconstitucionalidad, ilegalidad o cuando el conflicto de intereses o derechos le afecte directamente.

d) La complicidad en el incumplimiento de órdenes recibidas no podrá justificarse alegando un beneficio mayor para la institución, ni por el acatamiento de órdenes superiores.

e) El Servidor Público no deberá bajo ninguna circunstancia abandonar su lugar de trabajo sin estar debidamente autorizado, ni extraer documentación o información reservada para uso único y exclusivo de la dependencia donde desempeña sus funciones en TELCOR.

**Artículo 32. La eficacia** de los Servidores Públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) Se dispondrán de planes estratégicos y operativos referentes al grado de cumplimiento de las metas y objetivos planteados, así como planes, programas, proyectos y actividades con las cuales la institución alcanza sus objetivos en función de su orientación a los resultados.

b) Los Servidores Públicos deberán desempeñar sus funciones correctamente hacia el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir, mediante la realización de proyectos y actividades que les permitan alcanzar las metas establecidas en planes y programas.







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

**2011:**  
**UNIDAD**  
**POR EL BIEN COMÚN**

**Artículo 33. La responsabilidad** de los Servidores Públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Todo superior jerárquico velará porque los Servidores Públicos de nuevo ingreso a TELCOR, les sea entregado un ejemplar del presente Código de Conducta Ética.
- b) El Servidor Público debe reconocer sus limitaciones al momento de realizar actividades de servicio público, en especial cuando se trate de contacto directo con el usuario y solicitar si fuere necesario la debida capacitación y colaboración solidaria en el área donde se desempeñe.
- c) Los Servidores Públicos no deben evadir los compromisos contraídos con las personas que acudan en solicitud de la debida prestación de servicios.
- d) El Servidor Público como custodio principal del patrimonio de la dependencia y ambiente de trabajo donde se desempeña, deberá ser fiel y permanente vigilante de los documentos, bienes e intereses que de ese despacho u oficina le han sido confiados.
- e) Los superiores correspondientes podrán autorizar vacaciones, licencias y permisos sin violar imperativos éticos, y los Servidores Públicos deben solicitarlos en forma moralmente justificada y legalmente correcta.
- f) El Servidor Público de TELCOR debe considerarse el primer obligado con el pago al Estado de impuestos, tasas, derechos y contribuciones, y no evadirlos por ningún concepto.

**PODER**  
**CIUDADANO**  
*Nicaragua*  
*Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al edificio de la Cancillería. Aptdo. 2662  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 FAX: (505) 2222-7644 -







**Artículo 34. La puntualidad** de los Servidores Públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Los horarios de trabajo serán cumplidos exactamente como han sido establecidos y podrán ser modificados por la autoridad competente.
- b) Los Servidores Públicos encargados de atender al público comenzarán su horario de trabajo sin mayores dilaciones y al terminar le manifestarán cortésmente y no de manera abrupta la conclusión de sus labores.
- c) La modificación de horarios debe garantizar al usuario recibir el mismo servicio ofrecido o mejorado, por lo cual no deberán hacerse cambios de horarios que lesionen el derecho del público a ser asistido.
- d) Las pausas en el trabajo no deben prolongarse injustificadamente; los horarios corridos sólo podrán establecerse si está asegurado su efectivo cumplimiento.

**Artículo 35. La transparencia** de los Servidores Públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Toda persona tiene derecho a conocer la verdad. El Servidor Público no debe omitirla o falsearla, en menoscabo de lo establecido en la Ley.
- b) Los Servidores Públicos, en el cumplimiento de los procedimientos previamente establecidos, deben permitir al usuario conocer los pasos a seguir y mostrar un trabajo que no ofrezca dudas en relación a su ejecución.







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

**2011:**  
**UNIDAD**  
**POR EL BIEN COMÚN**

d) La transparencia en los actos del servicio público exige, en especial, que la información de que dispongan los despachos de la institución, 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 justificadas, de conformidad con la Ley.

e) Los Servidores Públicos encargados de la Unidad de Adquisiciones de la TELCOR, deberán publicar en La Gaceta, Diario Oficial, una relación de los bienes adquiridos y servicios contratados, el objeto y valor de tales bienes y servicios, su destino, el nombre del adjudicatario, así como las licitaciones declaradas desiertas. La relación se hará en lenguaje sencillo y asequible al ciudadano común.

**Artículo 36.** La pulcritud de los Servidores Públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) La apariencia personal del Servidor Público deberá ser de general aceptación, esmerándose en la medida en que sus posibilidades se lo permitan en mantener el mayor cuidado posible en su vestimenta, así como en el cumplimiento de las normas higiénicas básicas.

b) El Servidor Público deberá ser fiel y permanente vigilante de la preservación, el mantenimiento y la adecuada presentación de las instalaciones físicas y los bienes de la dependencia donde labora.

**PODER**  
**CIUDADANO**  
*Nicaragua  
Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA SOLIDARIA**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cámara de Comercio. Apto. 2664  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2011:

UNIDAD  
POR EL BIEN COMÚN

c) El establecimiento, el manejo y la conservación de archivos y registros merecerá especial cuidado, como fuente de antecedentes y experiencias que faciliten la gerencia pública y como muestra de respeto y aprecio por la tradición y la historia del Estado Nicaragüense.

**Artículo 37. La legalidad** de las acciones y omisiones de los Servidores Públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) Los Servidores Públicos deben cumplir fielmente sus obligaciones en el ejercicio de la función pública, observando la Constitución Política y las Leyes de la República de Nicaragua, así como los Reglamentos, Normativas, Acuerdos Administrativos y Resoluciones propias de la institución. Entre otras, se mencionan la Ley Orgánica de TELCOR, la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, el Reglamento de la Ley Orgánica de TELCOR, el Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, y otras Leyes, Decretos y Resoluciones de carácter general.

b) El acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables representa uno de los objetivos básicos y de obligatorio cumplimiento de las Normas Técnicas de Control Interno implementadas por la Contraloría General de la República.

c) Ningún Servidor Público, en el ejercicio de la función pública, podrá realizar ningún acto que no le esté previamente atribuido por la Constitución Política y las leyes de la República de Nicaragua.

**Artículo 38. La probidad** de los Servidores Públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

PODER  
CIUDADANO  
*Nicaragua  
Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
CRISTIANA, SOCIALISTA SOLIDARIA!

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cancillería, Apt. 101, 2664,  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2011:

UNIDAD  
POR EL BIEN COMÚN

a) Los Servidores Públicos, en acatamiento a la “Ley de Probidad de los Servidores Públicos”, Ley 438, están en la obligación de presentar en tiempo y forma su declaración patrimonial de inicio y cese ante la Contraloría General de la República, acerca de sus bienes, los del cónyuge, acompañante en unión de hecho estable, hijos e hijas menores de edad que estén bajo su responsabilidad legal.

b) La declaración patrimonial mencionada anteriormente, será presentada **al iniciar y cesar** la relación laboral con TELCOR, llenando los respectivos formularios establecidos por la Contraloría General de la República.

**Artículo 39. La igualdad** será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) Los Servidores Públicos deben otorgar a todas las personas y subordinados igualdad de trato en igualdad de situaciones, como un principio legal que juzga sin hacer diferencias.

b) Los Servidores Públicos no deberán hacer distinciones entre las personas por razón de su sexo, color de piel, religión o ideología. Asimismo, deberán promover una cultura de igualdad de género y de no discriminación.

**Artículo 40. La economía** será practicada y apreciada según los siguientes criterios:



*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA SOLIDARIA!**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cancillería  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -



21





Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

**2011:**  
**UNIDAD**  
POR EL BIEN COMÚN

a) Los Servidores Públicos deben velar por una administración recta y prudente de los bienes de la institución, por la salvaguarda de los activos y por el uso adecuado de los recursos financieros.

b) Los Servidores Públicos procurarán y promoverán que los resultados sean obtenidos en oportunamente y a bajo costo, sin afectar la calidad y cantidad requerida para lograr y alcanzar dichos resultados.

**Artículo 41. La rendición de cuentas** será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) Los Servidores Públicos están obligados a explicar las acciones que llevan a cabo, justificando las decisiones que toman y sujetándose a las sanciones cuando se actúa fuera de la Ley.

b) Los Servidores Públicos están en la obligación de demostrar que su trabajo se ha efectuado en concordancia con las reglas, normas y disposiciones internas, en el cumplimiento del mandato que les ha sido conferido.

**Artículo 42. La eficiencia** será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) Es deber de la Máxima Autoridad, Directores de Área y Jefes de Unidades promover la utilización eficaz de los recursos disponibles de la institución de la manera más apropiada.

**PODER**  
**CIUDADANO**  
*Nicaragua  
Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA SOLIDARIA!**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cancillería. Aptdo. 2664  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2011:

UNIDAD

POR EL BIEN COMÚN

b) Es deber de la Máxima Autoridad disponer y mantener abiertos canales de comunicación e información para la recepción, atención, quejas y trámite de los reclamos de operadores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales, a través de los Centros de Atención al Público (CAPs) establecidos, en la búsqueda permanente de óptimos resultados y la fijación de una respuesta oportuna.

c) Es deber de la Máxima Autoridad, Directores de Área y Jefes de Unidades mantener una infraestructura técnico-administrativa, mediante la cual las disposiciones del presente Código sean efectivamente aplicables, así como manuales, guías, instructivos y cualquier otro instrumento requerido.

d) Los Servidores Públicos deberán llevar un registro continuo y actualizado de todas las actividades inherentes a las labores desempeñadas, con la finalidad de medir y autoevaluar sus logros y resultados.

**Artículo 43. El entorno cultural y ecológico** será practicado y apreciado según los siguientes criterios:

a) Los Servidores Públicos deben realizar sus actividades y operaciones con una firme convicción y orientación hacia la preservación, conservación, protección y recuperación del medio ambiente y de los recursos naturales.

b) Los Servidores Públicos deben tomar conciencia de que la contaminación del agua, del suelo y del aire representan uno de los problemas más graves que afectan el medio ambiente, al igual que la deforestación de bosques y la extinción de gran cantidad de especies marinas y seres vivientes.

**PODER  
CIUDADANO**  
*Nicaragua  
Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA**  
INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cancillería  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 FAX: (505) 2222-7644







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2011:

UNIDAD  
POR EL BIEN COMÚN

c) Es deber de todo Servidor Público conocer el entorno cultural, entendido como el conjunto de todas las formas y expresiones de una sociedad determinada, respetando sus costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas, así como la manera de ser, vestimenta, religión, normas de comportamiento y sistema de creencias, así como respetar aquellas disciplinas que se encargan del estudio de la sociedad.

## TITULO IV

### COMISION DE ETICA INSTITUCIONAL

**Artículo 44.** A los fines de fortalecer la conducta ética en TELCOR, se creará la Comisión de Conducta y Ética Institucional, en adelante **La Comisión**, la que se encargará de la vigilancia, seguimiento y evaluación de lo establecido en este Código y estará integrada por los siguientes Servidores Públicos:

- a) La Máxima Autoridad de TELCOR, quien presidirá La Comisión.
- b) Un funcionario de primera línea seleccionado por la Máxima Autoridad, quien será su suplente cuando así fuese dispuesto por dicha Autoridad.
- c) Dos funcionarios de primera línea seleccionados por el Presidente de La Comisión, a manera de miembros permanentes y sus respectivos suplentes. Entre los miembros permanentes se nombrará Un Secretario encargado de todos los archivos, diligencias y escritos de La Comisión.

**PODER  
CIUDADANO**  
*Nicaragua  
Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA SOLIDARIA**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cancillería, Aptdo. 2664  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

**TELCEL**  
Ente Regulador  
Director  
Jurídico  
de Telecomunicaciones y Correos

**TELCEL**  
Dirección de  
Planificación y  
Desarrollo  
de Telecomunicaciones y Correos

**TELCEL**  
Instituto Nicaragüense  
de Telecomunicaciones y Correos

**TELCEL**  
Instituto Nicaragüense  
de Telecomunicaciones y Correos





Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2011:

UNIDAD  
POR EL BIEN COMÚN

## TITULO V

### FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONDUCTA Y ÉTICA INSTITUCIONAL

**Artículo 45.** Son funciones y atribuciones de los miembros de La Comisión:

- 1) Atender las denuncias con el sigilo, secreto y privacidad que estas demandan.
- 2) Realizar las investigaciones correspondientes.
- 3) Participar activamente en las reuniones.
- 4) Garantizar, conforme al articulado, lo concerniente a la resolución de los casos en tiempo y forma.
- 5) Votar en las sesiones convocadas por La Comisión.
- 6) Investigar y determinar la validez y veracidad de las faltas cometidas, emitiendo juicio y determinando causales para sancionar o para disentir.
- 7) Enviar a la Dirección de Recursos Humanos la comunicación para la conformación de la Comisión Disciplinaria, en caso de haberse encontrado motivos para aplicar sanciones.

La Comisión es el órgano facultado para interpretar al articulado del Código de Conducta Ética y dictar las aclaraciones respectivas. Toda solicitud de interpretación deberá realizarse por escrito y las respuestas deberán evacuarse por escrito.

**PODER  
CIUDADANO**  
*Nicaragua  
Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA**  
INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cancillería. Apto. 266  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -

*[Handwritten signatures and stamps]*  
Stamp: Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) - Presidente Ejecutivo  
Stamp: Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) - Ente Regulador Director Jurídico  
Stamp: Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) - Dirección de Planificación y Desarrollo  
Stamp: Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) - Presidente Ejecutivo





Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*



## TITULO VI

### PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

**Artículo 46.** El procedimiento para que uno o varios Servidores Públicos de TELCOR soliciten la intervención de La Comisión en los asuntos tratados por el presente Código de Conducta Ética, será el siguiente:

- a) Cuando la falta no afecte a ningún empleado de TELCOR y sea en contra del servicio público, cualquier Servidor Público que se entere del agravio puede enviar por escrito la queja ante La Comisión o bien, dirigirla a su superior inmediato, quien tendrá la obligación de hacerla llegar a dicha Comisión, a través del secretario.
- b) Cuando la falta afecte al menos a un Servidor Público de TELCOR, el agraviado deberá enviar por escrito su queja al secretario de La Comisión, asentando las razones, testigos, si los hubiere y cualesquiera cantidad de causales propias que lo hayan llevado a presentar la querrela, anotando las generales de ley del presunto faltante y cualquier otro dato adicional de interés.

## TITULO VII

### RESOLUCION DE QUEJAS O CONFLICTOS

**Artículo 47.** Las quejas o conflictos derivados de faltas a la moral, a la ética o a las buenas costumbres, o del trato entre los Servidores Públicos de TELCOR, se resolverán en el término de quince días hábiles. Para ello, el Presidente de la Comisión de Conducta y Ética Institucional designará a un investigador de



*Seguimos Cambiando Nicaragua*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cancillería. Aptdo. 2664  
Managua, Nicaragua. PBX: (505)2222-7350 - FAX: (505)2222-7644 -







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2011:

UNIDAD  
POR EL BIEN COMÚN

caso, quien contará con un plazo de cinco días para conocer y validar el caso, expresando por escrito sus opiniones ante La Comisión.

**Artículo 48.** La Comisión podrá a su vez desarrollar actividades que coadyuven al cabal cumplimiento de lo prescrito en este Código.

**Artículo 49.** Sin menoscabo de lo establecido en este Código, los despachos públicos podrán mantener, elaborar e instrumentar directivas, manuales, instructivos, normas y procedimientos complementarios que, enmarcados en el espíritu de este Código, contribuyan a su efectiva aplicación y fijan el sistema de recursos que pueda invocar el Servidor Público afectado como resultado de una investigación.

## TITULO VIII

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

**Artículo 50.** La falta de observancia y las violaciones al presente Código de Conducta Ética serán objeto de sanción, de conformidad a lo señalado en la Ley del Servicio Civil y de la Carrera Administrativa y su Reglamento.

**Artículo 51.** La Máxima Autoridad de TELCOR, creará las condiciones necesarias para el cumplimiento de este Código de Conducta Ética y brindará todo su apoyo para su amplia divulgación entre el personal de la Institución.

**Artículo 52.** El presente Código de Conducta Ética, entrará en vigencia a partir de la firma y autorización de la Máxima Autoridad de la Institución. La Dirección de Recursos Humanos de TELCOR es responsable de su publicación y difusión.

**PODER  
CIUDADANO**  
*Nicaragua  
Gana con Vos!*

*Seguimos Cambiando*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cancillería. Apto. 2664  
Managua, Nicaragua. PEX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2011:

UNIDAD  
POR EL BIEN COMÚN

Dado en la ciudad de Managua, a los veinte días del mes de enero del año dos mil once.



*Seguimos Cambiando Nicaragua!*  
**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al Edificio de la Cancillería. Apto. 2664.  
Managua, Nicaragua. PBX: (505) 2222-7350 - FAX: (505) 2222-7644 -

