



# **CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

**PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL INJUPEMP**

**2011**

## CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	AMBITO DE APLICACIÓN	3
III.	PRINCIPIOS BÁSICOS	4
IV.	BUENAS PRÁCTICAS	4
	4.1 Prácticas de carácter general	5
	4.2 Prácticas con relación a los procesos	5
	4.3 Transparencia en la información	6
	4.4 Confidencialidad de la información	7
	4.5 Respeto a los Derechos de los Usuarios	7
V.	MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA	8
VI.	DIVULGACIÓN	9
VII.	SANCIONES Y SEGUIMIENTOS	9
VIII.	APROBACIÓN Y VIGENCIA	9

## **IX. INTRODUCCION**

Como órgano responsable de administrar el Sistema de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del Poder Ejecutivo, el INJUPEMP es una institución de carácter social - financiero, eminentemente para beneficio de las personas afiliadas al sistema, quienes se constituyen en los beneficiarios y usuarios de los servicios que brinda, tanto de naturaleza social como financiera, siendo estos últimos de mucha importancia porque son los que representan mayor demanda para el Instituto y para cuya atención se orientan importantes recursos administrativos y financieros, incluyendo el recurso humano del Instituto.

Por la naturaleza de sus beneficios y servicios, el INJUPEMP está sujeto a la supervisión de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y por tanto a las disposiciones que la misma establece, como ser, entre otras, las contenidas en las “ Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero”, mediante las cuales establece los lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización, un sistema de atención al usuario que integre políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que los usuarios financieros requieran.

En aplicación y en mandato de dicha normativa, se establece el presente Código de Buenas Prácticas Para la Atención de los Usuarios del INJUPEMP, el cual regula las prácticas, valores y el comportamiento que deben tener los servidores de este Instituto en su relación con los usuarios, con el propósito de fomentar una cultura de transparencia y de protección de sus derechos, estando tales regulaciones circunscritas al Código de Ética del INJUPEMP y en consecuencia al Código de Conducta Ética del Servidor Público, que prevalecen en lo que corresponda ante el presente.

### **I. AMBITO DE APLICACIÓN**

La observancia del presente Código de Buenas Prácticas, es de carácter general y obligatorio para todos los servidores de los distintos niveles de la organización del Instituto, en la atención de la demanda de beneficios y servicios que conforme a la Ley y los reglamentos, presentan los participantes, jubilados y pensionados del Sistema, tanto en su oficina principal en Tegucigalpa como en las Oficinas Regionales que operan en el resto del país.

A efectos de aplicación de este Código, el término “Usuario” se aplica a toda persona (natural o jurídica) que haga uso de los productos y servicios ofrecidos por el INJUPEMP, entendiéndose entre estos lo beneficios que otorga la Ley y los servicios colaterales a estos, como son los préstamos, pagos y convenios de pago por reintegro al sistema y cualquier otro servicio asociado a la gestión financiera de los recursos del Sistema.

Asimismo, se considerará un usuario, las personas naturales (afiliadas o no) o jurídicas, que soliciten información al INJUPEMP con base a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las cuales deben ser atendida con igual diligencia, transparencia e integridad, por lo que el presente Código en subordinación al Código de Ética, establece y regula mecanismo operativos para mejorar la atención a los usuarios en sus

consultas, reclamos, quejas y denuncias, así como en las solicitudes de información pública que presenten.

## II. PRINCIPIOS BASICOS

En concordancia con los principios fundamentales que contempla el Código de Ética del Instituto Nacional de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del poder Ejecutivo, actuación de los trabajadores del Instituto, cualquiera que sea su posición o nivel jerárquico en la organización, deberá enmarcarse en los siguientes principios básicos:

- 3.1. **Integridad:** Actuar con honestidad, lealtad, honradez, diligencia e imparcialidad aplicando el máximo sentido de justicia y claridad.
- 3.2. **Profesionalismo:** Trabajar para mejorar la calidad del servicio, con el máximo grado de competencia, responsabilidad, respeto y tolerancia a las personas, propiciando un ambiente de cordialidad y armonía con los usuarios y los compañeros de trabajo.
- 3.3. **Legalidad:** Conocer y aplicar a cabalidad la ley y los reglamentos del Instituto y demás normas aplicables al cargo que desempeña.
- 3.4. **Confidencialidad:** Guardar y velar por la confidencialidad en la información y la documentación proporcionada por los usuarios, la cual será de estricto uso para fines de evaluar o concretar los tramites solicitados, no debiendo develar la información o la documentación o la existencia de la misma, de manera alguna, a ninguna persona o entidad que no sean las propias de instancias involucradas directamente en los procesos de atención y aprobación de las mismas, o cuando sea requerida por las instancias supervisoras.
- 3.5. **Transparencia:** Brindar a los usuarios, información integra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los beneficios y servicios del Instituto., incluyendo lo referente a los costos de los servicios, tasas de interés y demás cargos relacionados con el mismo. De igual forma, sobre los deberes y derechos de las partes en el cumplimiento de los compromisos contratados, o los derechos conforme a la Ley concedidos.

## III. BUENAS PRÁCTICAS

El sistema de atención al usuario del INJUPEMP debe enmarcarse en buenas prácticas que coadyuven al cumplimiento de los principios básicos y de la normativa de los entes contralores correspondientes.

#### **4.1 Prácticas de carácter general**

- a) El trato a las personas debe ser cortés y respetuoso y con toda la diligencia que requiera la naturaleza del servicio. Ser y mostrarse accesible y disponible es el primer paso en un buen servicio, ofreciendo la impresión de que el usuario jamás interrumpe, y evitando transmitir la sensación de tener otra “ocupación”.
- b) Los mostradores y despachos públicos deben estar siempre atendidos, incluso durante el tiempo destinado al almuerzo y el personal que atiende a los usuarios estará accesible física y visualmente, facilitando el acercamiento; no debe estar escondido, de espaldas, comiendo, hablando por teléfono, navegando por internet, etc.
- c) Disponer el diseño e implementación de un plan de señalización visual, auditivas y factibles, en el Instituto para orientar a los usuarios en sus visitas y hacer eficiente la realización de los trámites, sin perjuicio de ofrecer ayuda a los usuarios que se muestren desorientados, expectantes o deambulando por las instalaciones.
- d) En lo que respecta a la atención del usuario vía teléfono, vigilar que la voz suene cortés, amistosa y clara e identificarse mencionando el nombre de la persona y de la oficina que atiende la llamada.
- e) Erradicar cualquier tipo de discriminación fundada en la raza, sexo, estado civil, edad, discapacidad, creencia u orientación política, o cualquier otra característica que no tenga un vínculo directo con las operaciones, sin perjuicio de brindar atención preferencial a los discapacitados, personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, etc. facilitándoles la tramitación expedita de sus respectivas solicitudes.
- f) La adecuada atención al usuario supone, por parte de los empleados, la acogida solidaria del problema o necesidad que se le plantea, para resolverlo(a), intentando que el intercambio o la respuesta sea satisfactoria y atienda a sus necesidades reales.

#### **4.2 Practicas con relación a los procesos**

- a) Los procedimientos deben ser diseñados atendiendo criterios de simplicidad y agilidad, reduciendo trámites, demoras o requisitos no imprescindibles.
- b) Poner a disposición de los usuarios en forma gratuita, los formularios a ser utilizados en los trámites y solicitudes, los cuales deben ser sencillos y de fácil llenado, brindando las instrucciones precisas sobre su uso.
- c) Comunicar al usuario el tipo de información y documentación necesaria para poder verificar su identidad, haciéndole saber que se trata de una exigencia de la normativa

que debe cumplir la Institución y que ello se hace en beneficio de la propia seguridad del usuario.

- d) Comunicar al usuario cuáles son los requisitos básicos que el INJUPEMP establece para acceder a un servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la Institución.
- e) Comunicar al usuario y solicitar su autorización, cuando sea requerido solicitar información a la Central de Riesgos de la CNBS para evaluar su situación crediticia en los casos que proceda de acuerdo a los procedimientos vigentes y las normas de la CNBS.
- f) Sobre el usuario no deben recaer o repercutir las consecuencias o las particularidades de procedimientos internos y sistemas de trabajo del INJUPEMP, que en principio al usuario, no le interesan.

### **4.3 Transparencia en la información**

- a) Proporcionar a los usuarios de manera comprensible, suficiente, veraz, accesible y oportuna, toda la información sobre los servicios que se ofrecen, excepto aquella clasificada como de carácter reservada, de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Dicha información deberá contener las características esenciales de cada servicio y todos los cargos que correspondan como requisitos, montos, intereses, gastos, seguros, u otros cargos necesarios para el mantenimiento del servicio.
- b) Informar a los usuarios sobre cualquier modificación de los deberes y obligaciones derivadas de los contratos u otros costos relacionados con los servicios brindados por el Instituto.
- c) Informar a los usuarios de manera oportuna sobre cualquier requisito adicional que se implemente en los trámites que en uso de sus derechos deba realizar ante el INJUPEMP.
- d) Utilizar en los contratos escritos que celebre con sus usuarios, cláusulas redactadas en forma visible, clara y comprensible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los compromisos y derechos de ambas partes.
- e) Brindar a los usuarios una completa y oportuna información sobre los movimientos y saldos de sus aportaciones y préstamos.
- f) Incluir en los estados de cuenta de aportaciones y préstamos, recibos de pago, y cualquiera otra información escrita al usuario, leyendas claras que le permitan

comprender los conceptos que los componen; consignando en tales documentos, la opción de que dispone el usuario para efectuar los reclamos, en los casos que procedan conforme al procedimiento establecido.

- g) Informar de manera cabal y oportuna sobre las consecuencias derivadas del incumplimiento total o parcial de los contratos, ya sea por motivos imputables al usuario como al INJUPEMP y de los recursos que ambas partes disponen para hacer valer sus derechos
- h) Informar a los usuarios de forma oportuna y precisa sobre las modificaciones que sufran los servicios, debido a fluctuaciones del Mercado por disposiciones del Banco Central de Honduras o por cambios en las Leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes del INJUPEMP.
- i) Informar al usuario los casos en los cuales ciertos servicios originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por la Institución, siempre que ello estuviese fundado en una disposición legal o estuviese contractualmente pactado.

#### **4.4 Confidencialidad de la Información**

- a) Guardar la confidencialidad sobre los datos personales y privativos de los participantes y beneficiarios, generada internamente o contenida en sus solicitudes, anexos y otras declaraciones que efectúen ante el Instituto.
- b) Los trámites en el Instituto son personales previa identificación del usuario, salvo las excepciones y condiciones que establezcan los procedimientos correspondientes.
- c) Resguardar la confidencialidad de la información clasificada como reservada o confidencial de conformidad a las disposiciones que establece la normativa sobre la transparencia y acceso a la información pública.

#### **4.5 Respeto a los Derechos de los Usuarios**

- a) Los empleados tienen la obligación de conocer , respetar y hacer que se respeten los derechos concedidos a los usuarios, en el marco de las disposiciones que aplican, en especial : la Constitución de la Republica, la Ley de Protección al consumidor, las normas de la CNBS, Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, Ley de Protección al Adulto Mayor y Jubilado, y demás aplicables respecto a :
- b) Acceso a información documental, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto que solicita.
- c) Recibir los beneficios y servicios conforme a la Ley del INJUPEMP sus Reglamentos y demás disposiciones legales vigentes.

- d) Recibir los servicios de parte del Instituto, en los mismos términos y condiciones que inicialmente fueron contratados.
- e) Presentar sus consultas, quejas y reclamos y obtener respuesta conforme al mecanismo de reclamaciones establecido, disponible para todos los usuarios del Instituto, a través de información escrita o en la página web del INJUPEMP y en el formulario a disposición, en las ventanillas de atención al usuario.
- f) Presentar sus reclamos a otras instancias como la CNBS, conforme al procedimiento de reclamos y otras que conforme a la Ley les asista.
- g) Ser informado de las consecuencias derivadas del incumplimiento total o parcial de los contratos, ya sea por motivos imputables al usuario como al INJUPEMP y de los recursos que ambas partes disponen para hacer valer sus derechos.
- h) Solicitar, en cualquier momento y sin costo alguno, información sobre el estado de su reclamo, ante el INJUPEMP o la CNBS.
- i) Solicitar y recibir información pública completa, veraz, adecuada y oportuna en los límites y condiciones establecidos con base a la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

#### **IV. MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA**

La administración del INJUPEMP, dispondrá de los mecanismos y medios necesarios para canalizar y atender reclamos, denuncias, quejas, solicitudes de información y las consultas que presenten los usuarios, observando además de las anteriores, las siguientes practicas:

- a) Informar en las áreas de atención al usuario, en comunicaciones periódicas, en la página web, en los estados de cuenta que se entreguen a los usuarios, la facultad que tienen para interponer reclamos, los mecanismo y las instancias a las que pueden recurrir (personal, telefónica, correo, sitio de Internet o por correo electrónico)
- b) Poner a disposición de los usuarios por diferentes medios (ventanilla, internet, etc.) las “Hojas de Reclamación” establecidas por la CNBS y difundir sobre su utilización.
- c) Poner a disposición de los usuarios por diferentes medios (ventanilla, internet, etc.) las solicitudes de Información Pública, para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, en los casos que correspondan.

- d) Recibir y responder diligente dentro de los plazos establecidos y con apego a las leyes y reglamentos correspondientes, cualquier reclamo y/o queja así como las solicitudes de información pública que los usuarios realicen a la Institución, mediante los procedimientos establecidos para tal fin.
- e) Mantener actualizado en la página web del INJUPEMP, información sobre el Mecanismo de Reclamos y de solicitudes de información pública, así como los procedimientos generales a seguir en la atención de los mismos.

## **V. DIVULGACION**

El presente Código de Buenas Prácticas estará disponible en el sitio de Internet del INJUPEMP [www.injupemp.gob.hn](http://www.injupemp.gob.hn), a efecto de facilitar la consulta por parte de cualquier interesado. Los funcionarios y empleados responsables de las áreas de Atención al Usuario recibirán una copia impresa de este Código, debiendo notificarse oportunamente las actualizaciones, revisiones o modificaciones que fueran incorporadas, ante nuevas necesidades que surjan de su aplicación.

La Dirección Ejecutiva por medio del departamento de Capacitación, implementará un programa de capacitación periódica a los funcionarios y empleados sobre las políticas y procedimientos del sistema de Atención al Usuario y la aplicación del presente Código de Buenas Prácticas, así como sobre las normativas referidas a la transparencia de la gestión, la protección al usuario financiero y demás comprendidas en el marco legal vigente. Asimismo, deberá publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los usuarios proporcionando copias a quien lo requiera.

## **VI. SANCIONES Y SEGUIMIENTO**

La no observancia de las buenas prácticas en la atención de los usuarios, que se establecen en el presente Código, constituyen faltas disciplinarias y serán objeto de sanción conforme las disposiciones que aplican al régimen disciplinario del Instituto, siendo en primera instancia los Jefes de las oficinas de atención al público, los responsables de vigilar su cumplimiento y en segunda, la División de Recursos Humanos y la Auditoría Interna en lo que sus respectivas funciones correspondan.

## **VII. APROBACION Y VIGENCIA**

El presente Código de Buenas Prácticas, fue aprobado por la Honorable Junta Directiva, mediante Resolución No.            de fecha            y entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación. Las reformas que se introduzcan se someterán al mismo procedimiento utilizado para su aprobación.

Tegucigalpa MDC    de enero de 2011

Presidente

Secretario