

RESOLUCIÓN DI N° 029 -2023

APROBANDO LA ACTUALIZACIÓN DEL CODIGO DE BUENAS PRACTICAS Y CONDUCTA DE MERCADO DEL INSTITUTO NACIONAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES DE LOS EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS DEL PODER EJECUTIVO (INJUPEMP).

En la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, el doce (12) de enero del año dos mil veintitrés (2023), Abog. **AMABLE DE JESUS HERNANDEZ**, Director Interino del Instituto Nacional de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del Poder Ejecutivo (INJUPEMP). **CONSIDERANDO (1):** Que mediante Decreto Legislativo No. 357-2013 de fecha 20 de enero de 2014 el Congreso Nacional aprobó la Ley del INJUPEMP, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 5 de abril de 2014 y puesta en vigencia el 13 de mayo de 2014.- **CONSIDERANDO (2):** Que la excelentísima Señora Presidente de la República, en uso de sus atribuciones y en aplicación a los artículos 235 y 245 numerales 5 y 11 de la Constitución de la República; 11, 12, 28, 29, 116, 118, 119 y 122 de la Ley General de la Administración Pública, según Acuerdo Ejecutivo No.313-2022 del 18 de abril de 2022 nombró al Abog. **AMABLE DE JESUS HERNANDEZ** en el cargo de Director Interino del **INJUPEMP**, siendo juramentado y tomando posesión según Acta No.313-2022 del 18 de abril de 2022.- **CONSIDERANDO (3):** Que según el párrafo segundo del artículo 125 de la Ley del INJUPEMP, el Director y Sub Director Interino desempeñan las funciones y atribuciones del Directorio de Especialistas, como órgano de administración y ejecución.- **CONSIDERANDO (4):** Que el artículo 18 numeral 7) estipula que al Directorio le corresponde Elaborar o modificar, los manuales, planes, directrices, instructivos y otros lineamientos necesarios para el adecuado funcionamiento institucional, siguiendo el debido proceso establecido de conformidad a la Ley; y 26) resolver y dictaminar sobre los asuntos que en debido tiempo y forma, presenten para análisis los Gerentes de Área o Jefes de División.- **CONSIDERANDO (5):** Que el Sub Director Interino en uso de sus facultades mediante acuerdo N° 008-2022 de fecha 21 de marzo del 2022 nombro al abogado **RUBEN ALBERTO YANEZ CASTILLO** en el cargo de Secretario General, dependiente directamente de la Dirección Interina.- **CONSIDERANDO (6):** Que mediante la Resolución No. DI-341-2022 se aprobó la Designación mediante el Comité Especial de Apoyo a la Gestión Administrativa (CEAGA) al abogado **RUBEN ALBERTO YANEZ CASTILLO**, Secretario General dependiente directamente de la Dirección Interina, como invitado permanente a los comités del sistema de Gobierno Corporativo del Instituto Nacional de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del Poder Ejecutivo (INJUPEMP), para que asista a sus sesiones con el fin de que de fe de las actuaciones ejercidas en dichas Instancias.- **CONSIDERANDO (7):** Que en esta fecha la Unidad Técnica de Desarrollo Institucional presento ante el Director Interino,

Resolución DI No. 029-2023 Folio No. 1

[Handwritten signatures]

solicitud de Aprobación de la Actualización del Código de Buenas Prácticas y Conducta de Mercado del Instituto Nacional de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del Poder Ejecutivo (INJUPEMP).- **CONSIDERANDO (8):** Que el numeral 7) del Artículo 18 de la Ley del INJUPEMP aprobado por el Poder Legislativo mediante Decreto 357-2013, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 05 de Abril de 2014, estipula que al Directorio le corresponde Elaborar o modificar, los manuales, planes, directrices, instructivos y otros lineamientos necesarios para el adecuado funcionamiento institucional, siguiendo el debido proceso establecido de conformidad a la Ley.- **CONSIDERANDO (9):** Que mediante Resolución DI-006-2014 del 23 de junio de 2014, modificada en la Resolución No. DI 394-2022, se conformó el Comité Especial de Apoyo a la Gestión Administrativa (CEAGA) en los ámbitos de racionalidad y eficiencia administrativa, transparencia y consulta, en lo requerido para el cumplimiento de las atribuciones y funciones del Director Interino y mediante Resolución DI-249-2018 del 15 de octubre de 2018 se aprobó su Reglamento.- **CONSIDERANDO (10):** Que en sesión del CEAGA de esta fecha y contando con la presencia del Asistente técnico de Auditoria y temporalmente encargado de la Unidad de Auditoría Interna del INJUPEMP en calidad de observador, el Director Interino consultó al mencionado Comité sobre la aprobación de la actualización del Código de Buenas Prácticas y Conducta de Mercado del Instituto Nacional de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del Poder Ejecutivo (INJUPEMP), pronunciándose favorablemente, y el Asistente técnico de Auditoria y temporalmente encargado de la Unidad de Auditoría Interna, no expresó ninguna objeción.- **POR TANTO:** El Director Interino, con base en los considerandos anteriores, y en aplicación de los artículos 9 (numeral 6), 12, 18 (numerales 4, 5 y 26) y 125 párrafo dos, de la Ley del INJUPEMP.- **RESUELVE:** **PRIMERO:** Aprobar Actualización del Código de Buenas Prácticas y Conducta de Mercado del Instituto Nacional de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del Poder Ejecutivo (INJUPEMP):

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y CONDUCTA DE MERCADO

INTRODUCCIÓN

El numeral 7) del Artículo 18 de la Ley del INJUPEMP aprobado por el Poder Legislativo mediante Decreto 357-2013, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 05 de Abril de 2014, Elaborar o modificar, los manuales, planes, directrices, instructivos y otros lineamientos necesarios para el adecuado funcionamiento institucional, siguiendo el debido proceso establecido de conformidad a la Ley.

El Instituto Nacional de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del Poder Ejecutivo, a través de la Unidad Técnica de Desarrollo Institucional elaboró el presente Código de Conducta y Buenas Prácticas de Mercado, el cual debe ser divulgado a todo el personal del Instituto.

La Dirección Interina, como órgano responsable de la administración del Sistema de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del Poder Ejecutivo como un ente de carácter social - financiero, en 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

Resolución DI No. 029-2023 Folio No. 2



del

últimos de mucha importancia ya que representan la mayor demanda de servicios a Participantes, y para su atención se orientan importantes recursos administrativos y financieros, incluyendo el recurso humano del Instituto.

El INJUPEMP como Institución Supervisada del Sistema Financiero, esta sujeto a la supervisión de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, y por tanto a la aplicación de las Normativas que en distintas materias emite, y en el caso del presente Código le será aplicable las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, en ese sentido y por la naturaleza de los servicios y beneficio que otorga a sus Participantes, debe apegarse a los lineamientos generales establecidos en dicha normativa, incorporando en su sistema de atención al usuario financiero, políticas internas, procedimientos, metodologías, gestión de riesgos, inclusión financiera, mejores prácticas, estándares y principios internacionales para la atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas, relacionadas con la transparencia, promoción de la cultura financiera, conducta de mercado y atención al usuario financiero, así como en los procesos que aplica en la gestión de sus productos, servicios y beneficios.

En aplicación de dicha normativa, se establece el presente Código de Buenas Prácticas y conducta de mercado para la atención de los usuarios financieros 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 consecuentemente 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 y Conducta de Mercado es de carácter general y de obligatorio cumplimiento para todos los servidores de los distintos niveles de la organización del Instituto, aplicando su contenido, a los procesos de atención y demanda de beneficios y servicios que conforme a la Ley y los Reglamentos otorga el Instituto y que solicitan 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.

Para efectos de la aplicación de este Código, el término “Usuario” se refiere a toda persona (natural o jurídica) que adquiere o utiliza los servicios o beneficios ofrecidos por el INJUPEMP, entendiéndose entre estos lo beneficios que otorga la Ley y los servicios colaterales siendo estos, 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 o jurídicas (afiliadas o no), que soliciten información al INJUPEMP con base a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las que deberán ser atendidas con igual diligencia, transparencia e integridad, por lo que el presente Código en subordinación al Código de Ética, establece y regula los mecanismos operativos para mejorar la atención a los usuarios, en los distintos ámbitos aplicables a la atención al público como ser, consultas, reclamos, quejas y denuncias, así como en las solicitudes de información pública que presenten.

II. PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO



Resolución DI No. 029-2023 Folio No. 3

Rcey

El Instituto es responsable de implementar una adecuada gestión de conducta de mercado acorde con el marco normativo vigente, la cual debe de reflejarse en el actuar de toda la organización, en las prácticas de negocio relacionadas con los usuarios, así como en las políticas generales y los procedimientos.

En concordancia con el Código de Ética del INJUPEMP y con las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero, los funcionarios y empleados sin importar su posición y nivel jerárquico deberá enmarcarse en los siguientes principios básicos para la atención del Participante:

- a) **Trato Justo a los Usuarios Financieros:** El personal de Atención a los Participantes deben velar porque los Usuarios Financieros del INJUPEMP, reciban durante todo el proceso de atención de sus solicitudes de beneficios o servicios un trato cordial y justo acorde a sus necesidades y posibilidades, y además se les proporcione en todas las etapas de la relación con ellos, una correcta y transparente atención y asesoría, con información clara, íntegra y veraz, así como la pertinente atención a los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros, para ello el Instituto utilizará los mecanismos de divulgación disponibles, para comunicar, los derechos y deberes de los Participantes en el uso de un beneficio o servicio, así mismo será obligación de los empleados conocer los productos que otorga el Instituto a fin de asesor correctamente ante las consultas de los Participantes.
- b) **Correcta Gestión de Negocios:** La Dirección Interina debe liderar la implementación de mejores prácticas de conducta de mercado que contemplen todo el ciclo de vida de los servicios financieros brindados, empezando por el diseño de los mismos y su comercialización, la cual debe ser transparente y veraz; además en todo momento procurar responder a las consultas de información del Usuario Financiero referente a los mismos, es importante también asegurar el cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas entre ambas partes, y garantizar que existan canales que permitan una adecuada gestión de reclamos, informando de ello a los Participantes.
- c) **Transparencia de la Información:** El Instituto debe emplear mecanismos para el acceso a información por parte de los usuarios financieros, veraces y diligentes respecto a los beneficios y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones generales aplicables, y puedan tomar decisiones de consumo informadas, empleando canales de difusión que permitan al usuario financiero obtener toda la información que requieran antes, durante y después de adquirir un servicio o beneficio.
- d) **Atención de Reclamos, Quejas y Consultas:** Implica la ágil, oportuna, comprensible, íntegra y veraz atención y trámite de los reclamos, quejas y consultas a través de los canales y medios disponibles, incluyendo la verificación al cumplimiento de la resolución de dichos reclamos, para lo cual incorporara mejores prácticas para la atención de quejas y consultas, fortaleciendo así el comportamiento institucional en materia de servicios, para lo cual el Instituto debe informar a sus Participantes los canales para la interposición de los reclamos.
- e) **Adecuada gestión de conflicto de intereses:** Todos los empleados y funcionarios que tengan acceso a información privilegiada referente a los beneficios o servicios brindados, deberán abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés.
- f) **Protección de la información personal de los usuarios financieros:** El Instituto y su personal debe velar por la protección de los datos personales de los usuarios financieros potenciales y actuales con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado. Cualquier operación efectuada de manera manual o automatizada que sea aplicada por el Instituto a datos personales del usuario, deberá tener el consentimiento y aprobación de este último, previo a mostrar, compartir, revelar, o transmitir dicha información con cualquier entidad pública o privada.
- g) **Integridad:** Todos los empleados del Instituto, deben actuar con honestidad, lealtad, honradez, diligencia e imparcialidad aplicando el máximo sentido de justicia y claridad, en todos sus procesos de atención a los Participantes.

Reep

Reep

- h) **Profesionalismo:** Todos los empleados del Instituto, deben trabajar para mejorar la calidad de atención a los Participantes y usuario financieros en general, 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.
- i) **Legalidad:** Todos los empleados del Instituto, deben conocer y aplicar a cabalidad la Ley y los Reglamentos del Instituto y demás normas aplicables al cargo que desempeña.

III. BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO

El sistema de atención al usuario financiero del INJUPEMP debe enmarcarse en buenas prácticas que garanticen el cumplimiento de los derechos de los usuarios financieros, aplicando para tal fin el cumplimiento de los principios de una buena conducta de mercado en la formulación de los productos y la operatividad de los mismos. La adecuada conducta de mercado del Instituto en su interacción con los usuarios financieros deberá enmarcarse en lo establecido en la Norma para el Fortalecimiento de Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención de los Usuarios Financieros y debe manifestarse en sus prácticas de negocio basado en:

Prácticas de carácter general

- a) El Instituto por medio de su área de capacitación debe incorporar en sus Planes Anuales de Capacitación, temas orientados a la formación del personal en servicio al cliente, educación financiera u otros vinculados a la calidad en el servicio.
- b) El trato a las personas debe ser cortés y respetuoso y con toda la diligencia que requiera según la naturaleza del beneficio o servicio solicitado. Asimismo el empleado debe ser y mostrarse accesible y disponible, lo anterior como buena práctica y principio básico de un buen servicio, ofreciendo la impresión de que el usuario jamás interrumpe, y evitando transmitir la sensación de tener otra “ocupación”, es decir mostrarse servicial en todo momento que sea requerido por un Participante.
- c) En las áreas de atención deben estar siempre disponible personal para la atención de Participantes, incluso durante el tiempo destinado al almuerzo, realizando turnos para la toma de alimentos, por lo que el personal que atiende a los usuarios estará accesible física y visualmente, facilitando el acceso a un Usuario Financiero, por lo que se evitara en todo momento estar comiendo, hablando por teléfono, usando redes sociales, navegando por internet, o cualquier actividad que interrumpa una atención de calidad, etc.
- d) Disponer el diseño e implementación de un plan de señalización visual, auditivas y factibles, según la disponibilidad del Instituto, por medio de su página web o redes sociales 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.
- e) 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.
- f) 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.



Resolución DI No. 029-2023 Folio No. 5

Rey

- g) 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, según sea el caso.

Oferta de Beneficios y Servicios

- a) Facilitar al usuario financiero diferentes canales y medios a través de los cuales se le facilite obtener información veraz y transparente respecto a los servicios y beneficios que el instituto brinda. En este caso el Instituto podrá utilizar medios como ser su pagina web y/o redes sociales para informar a los Participantes de los temas de interés.
- b) Establecer en las áreas de atención a los Participantes información sobre las condiciones principales y las tasas de interés de los productos y servicios, por medio de tarifarios a la vista de los Participantes.
- c) Brindar al Usuario financiero toda la información referente a los beneficios y servicios, dejando claro los requisitos, condiciones de pago y plazos para adquirirlos, con el objetivo de proporcionar una asesoraría respecto a los servicios que se adecuen mejor a sus intereses, situación y disponibilidad de pago, a fin de que puedan tomar decisiones de adquisición informadas. Asimismo deberá brindar el plan de pagos o tabla de amortización y cualquier otra información vinculada al servicio o beneficio según sea el caso.
- d) Emplear un lenguaje sencillo y apropiado para facilitar la comprensión del usuario financiero referente a la información brindada y las condiciones a que se compromete al escoger los servicios o beneficios que el instituto brinda.
- e) Asesorar al Participante referente a la documentación que debe de firmar, procurando que comprenda todo lo que en la documentación se detalla y firme con total conocimiento de los compromisos adquiridos.
- f) Actuar con profesionalismo, buena fe, lealtad y compromiso cuando se celebre un contrato, buscando garantizar los intereses de ambas partes.
- g) Diseñar los procesos atendiendo criterios de simplicidad y agilidad, reduciendo tramites, demoras o requisitos no imprescindibles que no vayan acorde con la naturaleza de los servicios o beneficios, buscando evitar inducir errores respecto a las características de los mismos.

Prácticas con relación a los procesos

- a) Los empleados que intervienen directa o indirectamente en la atención de los usuarios financieros deben de conocer e implementar protocolos que garanticen una adecuada atención y gestión de las necesidades del usuario referente a los procesos de comercialización de servicios, celebración de contratos y atención de reclamos.
- 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 y solicitar su autorización cuando sea requerido, consultar la Central de Riesgos de la CNBS u otras, a fin de evaluar su situación crediticia de acuerdo a lo establecido por el Instituto en los procedimientos vigentes y las normas de la CNBS.
- e) 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 atañen.

Transparencia en la información

- a) Proporcionar a los usuarios de manera comprensible, suficiente, veraz, accesible y oportuna, toda la información sobre los servicios y beneficios que se ofrecen, excepto aquella clasificada como de carácter reservada; dicha información deberá contener las características esenciales de cada servicio o beneficio solicitado, y todos los cargos que correspondan intereses, gastos por comisiones en caso que aplique, seguros, u otros cargos necesarios relacionados al mismo. La información siempre deberá estar actualizada y disponible.
- b) Mantener a través de los medios de comunicación electrónicos como ser la pagina web del Instituto, información de interés, formularios de solicitud, proceso general de los servicios, requisitos y otra que requiera el usuario financiero saber para solicitar servicios y beneficios brindados por El Instituto.
- c) Informar a través de canales y en los plazos establecidos en la Norma para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero, sobre cualquier modificación contractual vinculada con la tasa de interés u otros costos relacionados con los servicios brindados por el Instituto.
- d) 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, debiendo informar la fecha en que entrará en vigencia la modificación respectiva.
- e) 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.
- f) Brindar a los Participantes y cuando estos lo requieran los estados de cuenta de los movimientos y saldos de sus aportaciones y préstamos.
- g) Incluir en los estados de cuenta de aportaciones y prestamos, recibos de pago, y cualquiera otra información escrita al usuario, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que los componen.
- h) Informar de manera clara y oportuna sobre las consecuencias derivadas del incumplimiento total o parcial de los contratos, ya sea por motivos imputables al usuario como al INJUPEMP, así como de los recursos que ambas partes disponen para hacer valer sus derechos.
- i) Informar a los usuarios de forma oportuna y precisa sobre las modificaciones que sufran los servicios y beneficios, 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.
- j) Informar al usuario, los casos en los cuales ciertos servicios o beneficios originalmente 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.

Resolución DI No. 029-2023 Folio No. 7

- k) Informar a los usuarios sobre canales alternativos (teléfonos, correo electrónico, portal de transparencia) de atención previstos para los servicios que brinda el instituto.
- l) Informar sobre los mecanismos para la resolución de posibles inconformidades que presenten los usuarios financieros.


Confidencialidad de la Información

- a) Guardar la confidencialidad sobre los datos personales y privados 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 presentando para ello su Documento Nacional de Identificación, 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 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Gestión de reclamos, quejas, consultas y solicitudes de Información pública.

La administración del INJUPEMP, deberá establecer como parte de su Sistema de Atención al Usuario Financiero los mecanismos y medios necesarios para canalizar y atender de forma oportuna y objetiva los reclamos, denuncias, quejas, solicitudes de información y las consultas que presenten los usuarios, observando además de las anteriores, las siguientes prácticas:

- a) Informar en las áreas de atención al usuario e todas sus oficinas, en la página web y/o redes sociales, el derecho y facultad que tienen los Participantes para interponer reclamos, los canales, mecanismo y las instancias disponibles donde pueden recurrir para tal fin. (personal, telefónica, correo electrónico u otros que defina El Instituto)
- b) Poner a disposición de los Participantes a través de las Áreas de Transparencia y Atención al Usuario Financiero de las “Hojas de Reclamación” establecidas por la CNBS y difundir su disponibilidad y el proceso definido para su uso en todas las áreas de atención a los Usuarios Financieros.
- c) Poner a disposición de los Participantes a través de las Áreas de Transparencia y Atención al Usuario Financiero, las solicitudes de Información Pública, en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, en los casos que correspondan.
- d) Poner a disposición en la oficina principal y en todas las oficinas regionales, en un lugar accesible y visible a los usuarios financieros, el libro de quejas con sus hojas foliadas y selladas con el sello de la oficina de Transparencia y Atención al Usuario Financiero.
- e) 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 interpongan ante El Instituto, mediante los procedimientos establecidos para tal fin.



MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO Y FUNCIÓN PÚBLICA
DIRECTOR GENERAL DE EMPLEO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Jed

Ray

- f) Mantener actualizada la página web del INJUPEMP, la información sobre el Mecanismo para Interponer los Reclamos, su formato, así como los procedimientos generales a seguir en la atención de los mismos.
- g) Las respuestas que se emitan deben ser sencillas y comprensibles para el usuario financiero.

IV. LINEAMIENTOS SOBRE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

1. Brindar información completa y confiable de los productos y servicios contratados o por contratar por los usuarios financieros actuales y potenciales.
2. Brindar a través de los canales de comunicación información confiable y consistente.
3. Actuar de forma inmediata cuando se detecten errores en los sistemas que afecten los productos o servicios otorgados, considerando cualquier eventualidad de este tipo como prioridad a ser atendida por el Instituto.
4. Salvo disposición legal expresa en contrario, mantener el carácter privado y confidencial de la información personal de los clientes y/o usuarios financieros.
5. Difundir el contenido del presente código a todo el personal, a fin de que sean aplicados en las labores diarias.
6. Asegurar que la publicidad y promoción que se le de a los servicios y beneficios sea clara y accesible a todos los Participantes actuales y potenciales.

V. LINEAMIENTOS A CONSIDERAR EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y QUE ES REQUERIDO QUE SE IMPLEMENTE EN LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN A LOS PARTICIPANTES

Uno de los principales medios para el logro e implementación de una buena conducta de mercado y un servicio al Participante de calidad es implementación de programas de capacitación constantes, orientados a todos aquellos empleados y funcionarios del Instituto que estén directa o indirectamente vinculados a la atención de usuarios, en temas aplicables de conducta de mercado, educación financiera, servicio al cliente, por lo cual se deberán considerar los siguientes aspectos:

- a) **Desarrollo de competencias en el personal que atiende a los usuarios financieros en lo referente a:**
 1. Informar a los usuarios de manera veraz, objetiva, adecuada, completa, precisa y transparente, sobre las condiciones, requisitos, consecuencias en el incumplimiento del contrato en los casos que aplique, respecto a los servicios y beneficios que El Instituto brinda, a fin asesorarle en el proceso de obtención de los mismos.
 2. Recibir y dar respuesta de manera diligente a cualquier consulta, queja, requerimiento y/o sugerencia que se presente mediante canales disponibles para su recepción y gestionarlos de manera oportuna.
 3. Informar a los usuarios financieros sobre los canales alternativos (teléfonos y correo electrónico) de atención previstos para la atención de consultas y o reclamos.
 4. Conocer los derechos de los usuarios financieros a fin de aplicarlos en el servicio a los Participantes.
 5. Conocer los procesos de atención de reclamos y plazos de respuesta a fin de atender de forma oportuna los mismos.
 6. Supervisión y monitoreo sobre el estado de las consultas y quejas presentados a fin de asegurar una pronta y efectiva respuesta.

- b) **Beneficios y/o Servicios Financieros:**



Resolución D No. 029-2023 Folio No. 9

1. Difundir los requisitos y principales características de los servicios y beneficios financieros que ofrece El Instituto a través de los diversos canales de atención.
2. Difundir y publicar los requisitos básicos que El Instituto requiere para acceder a un servicio o beneficio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a una evaluación posterior.
3. Enlistar los deberes y derechos en áreas visibles a los usuarios financieros, específicamente en las áreas de espera, a fin de que estos los puedan conocer cuando se presentan contratar o solicitar un producto y/o servicio financiero.

c) Marco Normativo sobre Conducta de Mercado

Transparencia de Información:

1. Desarrollar temas relacionados con la Gestión de Conducta de Mercado y Protección de los Usuarios Financieros, a fin de que en la formulación de nuevos productos sean considerados todos los criterios establecidos por la Norma para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura, Conducta de Mercado y Atención a los Usuarios Financieros.
2. Incorporar las características y condiciones a cumplir en la difusión de información relacionada con beneficios y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones dirigidas a los usuarios financieros.
3. Promover aspectos relevantes para proporcionar de manera transparente, información clara y suficiente sobre los productos o servicios financieros que se ofrecen.
4. Mantener en estricta confidencialidad la información de los datos personales de los usuarios financieros.
5. Comunicar por los medios que establece la Norma para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura, Conducta de Mercado y Atención a los Usuarios Financieros las modificaciones en las condiciones contractuales de los productos y servicios financieros.

d) Gestión de Quejas y Consultas:

1. Identificar los canales disponibles para la atención y recepción de reclamos, quejas y consultas, brindando información del procedimiento a seguir según corresponda al caso.
2. Conocer los lineamientos para el proceso de atención de quejas y consultas en cumplimiento a las disposiciones regulatorias de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
3. Comprender el proceso de gestión de las quejas y consultas el proceso para el seguimiento, respuesta de las mismos y brindar información de su estado al usuario financiero que lo requiera, así como los plazos de Ley establecidos para su atención.

VI. DIVULGACIÓN

El presente Código estará disponible en el sitio de Internet del INJUPEMP 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 electrónica de este Código, debiendo notificarse oportunamente las actualizaciones, revisiones o modificaciones que fueran incorporadas, ante nuevas necesidades que surjan de su aplicación.

La Dirección Interina por medio del Área 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 de conductas de mercado, así como también sobre las normativas referidas a la transparencia de la gestión, la protección al usuario financiero, prácticas de negocios, sistema de gestión de reclamos 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.

Resolución DI No. 029-2023 Folio No. 10

VII. 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 establecidas en el Régimen Disciplinario del Capítulo XIII del Reglamento Interno de Trabajo, siendo en primera instancia los Jefes de las oficinas de atención al público, los responsables de vigilar su cumplimiento y en segunda, la Unidad de Recursos Humanos y la Auditoría Interna en lo que sus respectivas funciones correspondan.

SEGUNDO: Comuníquese al Director Interino, a la Unidad Técnica de Desarrollo Institucional.

TERCERO: Se instruye a la Unidad Técnica de Desarrollo Institucional que siga el proceso administrativo correspondiente. - **TERCERO:** La presente Resolución es de cumplimiento inmediato.

- **CÚMPLASE y COMUNÍQUESE.**


Abog. AMABLE DE JESUS HERNADEZ
Director Interino


Abog. RUBÉN YANEZ
Secretario General

Cc: Lic. Isaac Calix Asistente técnico de Auditoria y temporalmente encargado de la Unidad de Auditoría Interna
Cc: Archivo