

CERTIFICACIÓN

La infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CERTIFICA la parte conducente del Acta de la Sesión No.1681 celebrada en Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central el quince de noviembre de dos mil veintidós, con la asistencia de los Comisionados MARCIO GIOVANNY SIERRA DISCUA, Presidente; ALBA LUZ VALLADARES OCONNOR, Comisionada Propietaria; ESDRAS JOSIEL SÁNCHEZ BARAHONA, Comisionado Propietario; ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA, Secretaria General; que dice: "... **2. Asuntos de la Gerencia Administrativa:** ... literal o) ... **RESOLUCIÓN GAD No.722/15-11-2022.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, **CONSIDERANDO (1):** Que la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en su Artículo 1 establece que, la Comisión es una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, con independencia funcional, presupuestaria y facultades administrativas suficientes para asegurar la habilidad técnica y financiera necesaria para el cumplimiento de sus objetivos. **CONSIDERANDO (2):** Que según el Artículo 19 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, los funcionarios y empleados de la Comisión, se registrarán por las normas de personal que aquella emita, y supletoriamente, por las disposiciones del Código de Trabajo. **CONSIDERANDO (3):** Que las Normas de Personal de los Funcionarios y Empleados de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en su Artículo 23, establece que corresponde al Pleno de la Comisión, autorizar todos los movimientos de personal como nombrar, promover, suspender, trasladar y destituir a los funcionarios o empleados. **CONSIDERANDO (4):** Que conforme lo establece el Artículo 36 de las Normas de Personal, se considera traslado, el cambio de un funcionario o empleado de un puesto a otro de la misma clase o categoría en la escala salarial y de conformidad con el Manual de Perfiles por Competencias y en la misma o distinta dependencia y/o área. Únicamente se requerirá consentimiento de éste, cuando el traslado implique cambio de domicilio. **CONSIDERANDO (5):** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución GAD No.589/24-07-2017, aprobó la implementación de la Metodología de Gestión del Desempeño por Objetivos para todos los funcionarios y empleados de la CNBS, cuyo propósito es la supervisión efectiva y la retroalimentación oportuna para la obtención de la mejora en el rendimiento individual, por unidad de gestión, por área y por dependencia con el consecuente logro de los objetivos estratégicos. **CONSIDERANDO (6):** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución GAD No.581/19-07-2021 de fecha 19 de julio de 2021, aprobó la modificación de su estructura organizativa la cual se encuentra vigente a la fecha. En la misma se estableció el organigrama general, descrito en el Anexo 1, el cual forma parte de dicha Resolución, quedando integrado por las Dependencias y Niveles siguientes: Nivel Directivo: El Pleno de La Comisión; Nivel Misional: Unidad de Inteligencia Financiera (UIF), Superintendencia de Seguros, Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Superintendencia de Pensiones y Valores, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Regulación Investigación y Desarrollo, Gerencia de Protección al Usuario Financiero y Gerencia Legal; Nivel de Evaluación y Control: Dirección de Planificación y Gestión de Proyectos y la Unidad de Auditoría Interna, Nivel de Apoyo: Unidad de Resolución Bancaria, Secretaría General, Gerencia Administrativa, Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y la Unidad de Comunicación y Protocolo. **CONSIDERANDO (7):** Que mediante Resolución GAD No.581/19-07-2021, la Comisión, en el Resuelve 1, numeral 1.5, autorizó la modificación de la estructura de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, conforme al organigrama descrito en el Anexo 6 que forma parte de la precitada Resolución. De acuerdo con el indicado Anexo, la integración vigente de la dependencia es: Departamento de Disciplina de Mercado, Transparencia y Educación Financiera con dos Unidades de Gestión (Educación Financiera, y Disciplina de Mercado y Transparencia), Departamento de Atención de Reclamos del Usuario Financiero y Departamento de Registros Públicos. **CONSIDERANDO (8):** Que conforme el numeral 2 de la parte resolutive de la precitada Resolución, la Comisión autorizó la reclasificación y traslados de plazas, así como los movimientos del personal descritos en una matriz detallada por Dependencias y Áreas, teniendo como fecha de efectividad el 30 de julio de 2021. **CONSIDERANDO (9):** Que mediante Resolución DAL No.601/27-07-2021 de fecha 27 de julio de 2021, la Comisión, entre otros, resolvió: 1. ... 2. Siendo que en la nueva estructura de la CNBS

Pag.1

se incluye la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, encargada de promover el respeto y observancia de los derechos que tienen los usuarios de los servicios proporcionados por las instituciones del sistema financiero y sectores económicos supervisados, así como atender y tramitar ejerciendo el impulso procesal de las denuncias y reclamos presentados, a excepción de la emisión de los Dictámenes Legales y la Presentación de los Proyectos de Resolución al Pleno de la Comisión, las cuales serán responsabilidad de la Gerencia Legal... **CONSIDERANDO (10):** Que el Artículo 6 de la Ley de Simplificación Administrativa dispone que todo órgano del Estado tiene la obligación de realizar, permanentemente, diagnósticos y análisis sobre los diferentes trámites y procedimientos administrativos que deban seguirse en sus dependencias, a fin de diseñar medidas de simplificación las cuales deberán ser adoptadas de acuerdo a los objetivos de dicha Ley; por otra parte, el Artículo 3 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencias del Poder Ejecutivo indica que la actividad y funcionamiento de la Administración Pública está sujeta a los principios de Legalidad, Responsabilidad, Eficiencia, Racionalización, Coordinación y Simplificación. **CONSIDERANDO (11):** Que teniendo como fundamento lo expuesto en el considerando precedente, la Gerencia de Protección al Usuario Financiero por medio de su titular presentó mediante Memorando GPUGP-ME-695/2022 de fecha 27 de junio de 2022, los acuerdos para dar inicio a las acciones inmediatas y atender la necesidad del replanteamiento y rediseño de los procesos para lograr mejoras sustanciales en medidas de rendimiento de los servicios y rapidez que se debe brindar, a través de la optimización de los flujos de trabajos de la Gerencia para depurar la mora acumulada hasta el mes de julio 2022 sobre los reclamos de los usuarios financieros, en un plazo máximo de 6 meses; y para que, a partir del mes de agosto de 2022 todos los reclamos sean resueltos en un plazo máximo de dos (2) meses, por ende, entre los acuerdos se aprobó el traslado físico y funcional inmediato de personal técnico legal de la Gerencia Legal a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero. **CONSIDERANDO (12):** Que conforme al Resuelve 1 de la Resolución GPU No.403/29-06-2022, la Comisión delegó la función que corresponde de emisión de Resoluciones para resolver los reclamos y recursos legales presentados por los usuarios del sistema financiero contra las instituciones supervisadas a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, para que ésta pueda resolver directamente; exceptuando, aquellos casos en los que la cuantía del reclamo sea superior a L500,000.00 o su equivalente en moneda extranjera; así como aquellos que dada la temática o complejidad del caso deban ser resueltos por el Pleno de la Comisión, independientemente del monto de que se trate; lo anterior, sin perjuicio de la potestad discrecional que conserva la Comisión de conocer y resolver los reclamos. La Gerencia de Protección al Usuario Financiero recibirá y dará trámite a los reclamos y recursos legales promovidos por los usuarios financieros contra las instituciones supervisadas, atendiendo el procedimiento establecido en las Normas aplicables; instará el proceso realizando la investigación pertinente y emitiendo los dictámenes técnicos-legales correspondientes en el Departamento de Atención de Reclamos del Usuario Financiero; sin perjuicio, de poder solicitar, en caso de ser necesario, el dictamen técnico de las demás dependencias de la Comisión; hasta concluir con la emisión de la resolución, la cual será suscrita por el Gerente de Protección al Usuario Financiero junto con el titular del Departamento de Atención de Reclamos del Usuario Financiero, y será certificada y notificada por la Prosecretaría (Gestión de Impulso Procesal PUF). En los casos en los que por razón de cuantía, temática, complejidad o potestad discrecional, los reclamos que correspondan ser resueltos por el Pleno de la Comisión, la Gerencia de Protección al Usuario Financiero emitirá los respectivos dictámenes técnicos-legales, sin perjuicio de poder solicitar, en caso de ser necesario, el dictamen técnico de las demás dependencias de la Comisión; así como los proyectos de resolución que serán presentados por el titular de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero ante el Pleno de la Comisión para su aprobación y emisión de la respectiva resolución, la cual será certificada por la Secretaría General y notificada por la Prosecretaría (Gestión de Impulso Procesal PUF). **CONSIDERANDO (13):** Que de acuerdo con el Resuelve 2 de la precitada Resolución GPU No.403/29-06-2022, en el caso de las funciones delegadas a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, debe entenderse que los actos dictados por ésta como órgano delegado, se tendrán como adoptados por el órgano delegante; no obstante, la responsabilidad que se derive de la emisión de estos actos será imputable al órgano delegado; la dependencia que corresponda llevará un archivo o registro de las resoluciones que se emitan al efecto. **CONSIDERANDO (14):** Que según la ampliación de las facultades delegadas a la Prosecretaría

(Gestión de Impulso Procesal PUF), adscrita a la Secretaría General, mediante el Resuelve 3 de la Resolución GPU No.403/29-06-2022, ésta debe certificar y notificar las Resoluciones de reclamos y recursos que emitan y suscriban en forma conjunta con la Gerencia de Protección al Usuario Financiero y el Departamento de Atención de Reclamos del Usuario Financiero.

CONSIDERANDO (15): Que de acuerdo al Manual Orgánico Funcional de la Institución, corresponde a la Dirección de Planificación y Gestión de Proyectos (DPP), como el Órgano de Evaluación y Control de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, la coordinación del funcionamiento de los sistemas de Planificación Estratégica y Operativa, Evaluación y Seguimiento de la Gestión Institucional, Gestión de Proyectos, la aplicación del modelo de la Gestión de Procesos, el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y el Sistema de Gestión de Riesgos Internos.

CONSIDERANDO (16): Que en razón de lo expuesto, se hace necesario dotar a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero del talento humano que ejecute las labores de competencia en cada una de sus áreas, derivado de la reingeniería organizacional de dicha Gerencia, haciéndose necesario realizar los movimientos de personal para optimizar el desempeño institucional; por lo que la Gerencia Administrativa a través del Departamento de Recursos Humanos junto a la titular de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, evaluaron y realizaron las respectivas propuestas de movimientos de personal; y habiéndose hecho el análisis respectivo para cada caso, se determinó la procedencia de los mismos con alcance funcional.

CONSIDERANDO (17): Que en consideración de lo detallado anteriormente, es procedente el traslado funcional del siguiente recurso humano: ELBA PATRICIA MEJÍA, MARIO ANTONIO IRÍAS MERLO, ambos en el puesto de Oficial Técnico Legal, y CARLOS DONATO DIAZ ACEITUNO, en el puesto de Especialista Legal, actualmente asignados a la Gerencia Legal, al Departamento de Atención de Reclamos del Usuario Financiero, dependiente de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, para reforzar las funciones que emanen de los cambios autorizados mediante Resolución GPU No.403/29-06-2022, debiéndose especificar los resultados esperados en el instrumento denominado Metas en Indicadores Individuales (MII's), que para tal fin deberán ser formulados para los empleados antes indicados, teniendo como evaluador al Jefe del Departamento de Atención de Reclamos del Usuario Financiero de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, que de acuerdo a las MII's y a lo establecido en la Metodología de Administración por Objetivos corresponden.

CONSIDERANDO (18): Que conforme a los Lineamientos Generales del Proceso Gestión del Desempeño del Personal, contenidos en el Manual de Procesos para la Gestión del Desempeño del Personal, por movimientos internos de personal (ascensos, traslados u otros que impliquen cambios de funciones), cualquiera sea el caso, el evaluado antes de pasar al nuevo puesto, deberá contar con la evaluación de su jefe actual y ser remitida al Departamento de Recursos Humanos, así mismo, el nuevo jefe deberá definir y socializar la Hoja de Metas e Indicadores Individuales por el período restante del año, a más tardar al cumplirse el primer mes del movimiento.

CONSIDERANDO (19): Que el Artículo 101, numeral 19 de las Normas de Personal de los Funcionarios y Empleados de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros establece que, entre las obligaciones de los funcionarios y empleados de la Institución, se debe entregar al oficial de control de bienes, dependiente del Departamento de Servicios Generales, los bienes asignados en caso de terminación de la relación de servicio con LA COMISIÓN, traslado a otro puesto o licencia por un tiempo mayor a cuarenta y cinco (45) días laborables, completándose el formulario de entrega correspondiente, firmado por los actuantes.

CONSIDERANDO (20): Que el Decreto Legislativo No.107-2021 de fecha 17 de diciembre de 2021, contentivo del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República y Sus Disposiciones Generales Ejercicio Fiscal 2022, en su Artículo 139, indica que, la reasignación de funciones y renombramiento de plazas es una gestión de carácter administrativa de cada institución Descentralizada, por lo que es responsabilidad exclusiva de la autoridad institucional llevar a cabo estas acciones, las cuales deben contar previamente con la autorización del máximo órgano de decisión; este tipo de acciones no deben implicar eliminación o duplicidad de funciones en puestos clave, ni en el monto de la plaza por incrementos salariales, de ser así debe solicitar la autorización correspondiente a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas, en consonancia con lo establecido en el Artículo 122 de esta Ley.

POR TANTO: En uso de las atribuciones que la Ley le confiere y con fundamento en los Artículos 1 y 19 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; 6 de la Ley de Simplificación Administrativa; 3 del

Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencias del Poder Ejecutivo; 23, 36 y 101 de las Normas de Personal de los Funcionarios y Empleados de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y Decreto Legislativo No.107-2021 de fecha 17 de diciembre de 2021; **RESUELVE: 1.** Autorizar a partir de la fecha de aprobación de esta Resolución de los acuerdos detallados en el Memorando GPUGP-ME-695/2022, el cual está en custodia del Departamento de Recursos Humanos, el traslado con alcance funcional al Departamento de Atención de Reclamos del Usuario Financiero, dependiente de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, del siguiente talento humano: ELBA PATRICIA MEJÍA, MARIO ANTONIO IRÍAS MERLO, ambos en el puesto de Oficial Técnico Legal, y CARLOS DONATO DIAZ ACEITUNO en el puesto de Especialista Legal, actualmente asignados a la Gerencia Legal. El traslado por ser de alcance funcional no tendrá implicaciones en lo ya aprobado en cuanto a la estructura organizativa de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), y estructura de puestos y presupuesto de la Comisión para el Ejercicio Fiscal 2022. **2.** Instruir a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero para que se formulen las Metas e Indicadores Individuales (MII's) para cada uno de los colaboradores trasladados con alcance funcional y detallados en el resolutivo 1 de esta Resolución, debiendo especificar las directamente relacionadas con los cambios emanados de lo autorizado por la Comisión en la Resolución GPU No.403/29-06-2022, y todas las procedentes que se alineen con el objetivo de depurar la mora acumulada hasta el mes de julio 2022 sobre los reclamos de los usuarios financieros, en un plazo máximo de seis (6) meses; y para que, a partir del mes de agosto 2022 todos los reclamos sean resueltos en un plazo máximo de dos (2) meses. Así también, cumplir con las responsabilidades en las demás etapas de la Metodología de Administración por Objetivos, en cuanto a los colaboradores antes indicados. **3.** Girar las instrucciones a la Dirección de Planificación y Gestión de Proyectos (DPP), para que ejecute las acciones que de acuerdo a sus funciones corresponden para proyecciones del período restante de 2022 y por el tiempo que proceda hasta las nuevas disposiciones, en cuanto a: coordinación de la planificación estratégica y operativa, aplicación del modelo de la gestión de procesos, gestión de seguridad de la información y riesgos internos; así como aquellos conducentes a la evaluación y seguimiento de los cambios realizados en la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, a fin de que, se logre el objetivo establecido en el numeral 2 anterior. **4.** Instruir a la Gerencia Administrativa para que, por medio del Departamento de Servicios Generales, se realicen las acciones que corresponden para la aplicación del control de bienes. **5.** Comunicar lo resuelto a la Gerencia Legal, Gerencia de Protección al Usuario Financiero, Dirección de Planificación y Gestión de Proyectos, Gerencia Administrativa, Departamento de Recursos Humanos y al Departamento de Servicios Generales, para los fines pertinentes. **6.** La presente Resolución es de ejecución inmediata. ... Queda aprobado por unanimidad. ... F) **MARCIO GIOVANNY SIERRA DISCUA**, Presidente; **ALBA LUZ VALLADARES OCONNOR**, Comisionada Propietaria; **ESDRAS JOSIEL SÁNCHEZ BARAHONA**, Comisionado Propietario; **ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA**, Secretaria General".

Y para los fines correspondientes se extiende la presente en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los diecisiete días del mes de noviembre de dos mil veintidós.

ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA
Secretaria General