



# MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMITÉ DE PROBIDAD Y ÉTICA BANHPROVI

Código: BHPV-MA-CPE-001-2023	Revisión No.: 001-2023	Cantidad Páginas: (XX)
Elaborado por: Comité de Probidad y Ética	Revisado por: XXXXX	Aprobado por: Consejo Directivo
Firma Fecha: - marzo - 2023	Firma Fecha: -marzo-2023	Firma Fecha: -marzo-2023

*Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.*

## Contenido

I. OBJETIVO DEL MANUAL .....	3
II. ALCANCE .....	3
III. MARCO LEGAL.....	3
IV. SIGLAS Y GLOSARIO .....	4
V. LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS.....	4
A. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA, QUEJA O SUGERENCIA .....	6
B. PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS Y CALIFICACIÓN DE LOS HECHOS PRESENTADOS POR DENUNCIA, QUEJA O SUGERENCIA .....	8
C. PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROCESO DISCIPLINARIO ...	10
D. PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE RESOLUCIÓN.....	12
E. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES	15
VI. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES .....	16
VII. CAMBIOS DE VERSIÓN.....	18

## I. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer y formalizar los pasos a seguir junto a los lineamientos para la presentación y manejo de quejas, denuncias y sugerencias ante el Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI, en los casos que le sean de su competencia.

## II. ALCANCE

Este documento describe los lineamientos y procedimientos para la investigación de violaciones a las normas de conducta ética del servidor público, a través del Comité de Probidad y Ética del Banco Hondureño para la Producción y Vivienda (BANHPROVI); y es de uso para todo el personal profesional, técnico o administrativo del Banco.

## III. MARCO LEGAL

1. **Código de Conducta Ética del Servidor Público**, aprobado mediante Decreto Legislativo 36-2007, fundamentado en los siguientes Artículos:
  - En lo referente al título IV.- SANCIONES, capítulo único-PROCEDIMIENTO Y SANCIONES, Artículo 27-28
2. **Reglamento del Código de Ética del Servidor Público**, aprobado mediante Resolución del Pleno Administrativo 006/2015 del Tribunal Superior de Cuentas, fundamentado en los siguientes Artículos:
  - En lo referente al título IV.-DENUNCIAS Y SANCIONES, capítulo I.- DENUNCIAS, Artículos 27-34; Capítulo II.-PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO, ART. 35-51; Capítulo III.-SANCIONES, Artículo 52-60.
3. **Reglamento para la Integración y Funcionamiento de Comités** de probidad y ética, aprobado mediante acuerdo administrativo No. 08/2015, en consideración de la aprobación del Reglamento del Código de Conducta Ética del Servidor Público.
  - En lo referente al capítulo VII.- DE LAS DENUNCIAS, Artículo 47-55; Capítulo VIII.- DEL PROCEDIMIENTO, Artículo. 56-67.
4. **Manual Interno de Funcionamiento Comités de Probidad y Ética Pública**, Tribunal Superior de Cuentas, junio 2017.
5. **Código de Ética y Reglamento del Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI**, aprobado mediante resolución No. CD-309-45/2019 del 18 de noviembre de 2019 y su actualización según Resolución No. CD-119-15-

- E/2021 del 22 de junio del 2018.
6. **Ley Orgánica del TSC**, aprobada mediante DECRETO No. 10-2002-E, en lo referente a:
- Capítulo IV.- EL CONTROL DE PROBIDAD Y ÉTICA PÚBLICA, SECCIÓN PRIMERA OBJETO DEL CONTROL.

#### IV. SIGLAS Y GLOSARIO

- **BANHPROVI:** Banco Hondureño para la Producción y Vivienda.
- **TSC:** Tribunal Superior de Cuentas
- **CPE-BANHPROVI:** Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI
  
- **Denunciante:** sujeto que presenta ante el CPE-BANHPROVI indicios de violaciones a las normas de conducta ética o irregularidades, violaciones o faltas cometidas por personas naturales o jurídicas contra la Administración y los intereses generales del BANHPROVI.
- **Denuncia:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares en los que se encuentran involucrados servidores públicos del BANHPROVI en ejercicio de sus funciones, con el fin de dar parte al CPE-BANHPROVI para investigarlos, por considerarse hechos causantes de una falta o infracción administrativa, calificada como acto o actos antiéticos, incorrectos, inmorales y/o ilegales.
- **Queja:** Acción de manifestación de malestar, que nace ante una insatisfacción, en relación con el servicio recibido, ya sea por parte de un empleado o persona relacionada con el Banco.
- **Sugerencia:** Algo que se propone, insinúa o sugiere con el fin de mejorar algún proceso, conducta de los empleados o servicios que presta el Banco.

#### V. LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS

La aplicación directa del presente procedimiento estará a cargo del **Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI (CPE-BANHPROVI)**, quien conocerá en primera instancia sobre la denuncia y seguirá el trámite correspondiente de las mismas y sobre posibles violaciones a las normas de conducta ética que se

presenten contra los servidores públicos del BANHPROVI, trasladando al Tribunal Superior de Cuentas y demás autoridades competentes las denuncias sobre actos de corrupción de los que tengan conocimiento y remitiendo la documentación soporte que esté en su poder.

Se pondrá a disposición de cualquier persona natural o jurídica diferentes canales para la interposición de una denuncia, quejas y/o sugerencias, siendo estos los siguientes:

- a. Directamente ante el Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI, en el caso de la oficina principal.
- b. Mediante correo electrónico definido para tal fin y establecido.

Buzones del CPE-BANHPROVI.

En el caso de las oficinas regionales que no tengan un enlace o representante de miembros de CPE-BANHPROVI, el denunciante podrá presentar su denuncia, quejas y/o sugerencias al correo electrónico [comite.etica@banhprovi.gob.hn](mailto:comite.etica@banhprovi.gob.hn); El CPE-BANHPROVI deberá identificar, conocer, resolver y canalizar las denuncias recibidas conforme el presente procedimiento siendo el responsable de dar seguimiento y verificar que se le dé la debida diligencia dentro de los plazos establecidos.

Los empleados u otras personas que tengan conocimiento de situaciones específicas sobre un posible incumplimiento o bien que pudieran conducir a la determinación de un incumplimiento de las normas de conducta ética deberán brindar toda la colaboración necesaria durante el proceso de investigación de la denuncia, aportando toda la documentación o evidencia necesaria en el marco de sus respectivas competencias, con el fin de sustentar o desestimar la denuncia presentada.

De conformidad a lo establecido en el Código de Ética y Reglamento del Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI y a lo establecido en el Código de Conducta Ética del Servidor Público (Art. 6; inciso 19) y su Reglamento (Artículo 27) es deber de todo servidor público denunciar ante quien corresponda, cualquier violación o infracción a las normas de conducta ética sobre la cual tengan conocimiento. Cualquier persona puede interponer denuncias ante el Comité de Probidad y Ética cuando tenga conocimiento de infracciones que se cometan al Código y su Reglamento mediante la aplicación del presente procedimiento.

Dentro de las comunicaciones que reciba el CPE-BANHPROVI es muy probable se reciban no solamente denuncias si no también quejas o sugerencia sobre el accionar general de la Institución, por tal motivo es menester hacer la distinción entre ellas, su calificación y selección del procedimiento a seguir según sea el caso presentado.

Al interponer una denuncia, queja o sugerencia ante el CPE-BANHPROVI se realizará la recepción y registro de estas, para lo cual se establece el procedimiento conforme los lineamientos y criterios definidos en el Reglamento del Código de Conducta Ética del Servidor Público (Artículo 27-34), y el Reglamento de funcionamiento de Comités de Probidad y Ética (Artículo 47-55). Por tal razón se definen a continuación las etapas que se seguirán en una denuncia según el siguiente procedimiento:

## **A. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA, QUEJA O SUGERENCIA**

### **1. Recepción**

- El proceso iniciará con la presentación de la denuncia por parte del denunciante por medios físicos o electrónicos y/o canales establecidos por el Comité de Probidad y Ética, para la recepción de estas.
- Actuación de Oficio por parte del CPE-BANHPROVI cuando así lo considere conveniente.
- En caso de denuncias anónimas éstas se analizarán y de resultar con fundamentos suficientes se procederá a su investigación.

Las denuncias, quejas o sugerencias por presunto incumplimiento a las normas éticas definidas en el Código de Conducta de los Empleados y Funcionarios del BANHPROVI y el Código de Ética y Reglamento del Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI, podrán ser interpuestas de manera verbal o escrita en papel simple, medios electrónicos o mediante el uso del “**Formato de Recepción de Denuncia, queja o Sugerencia CPE-BANHPROVI-F-01**”.

### **2. Registro**

El CPE-BANHPROVI hará el registro en el formato **CPE-BANHPROVI-F-02 (formato de denuncia, queja o sugerencias)** de acuerdo con su orden de recepción y asignándole una nomenclatura de conformidad al tipo de hecho presentado; denuncia, queja o sugerencia, compuesta por los siguientes datos:

- a. Número correlativo: (D o Q o S) según corresponda; denuncia (D), queja (Q) o sugerencia (s) 001
- b. Año en curso
- c. Siglas del Comité
- d. Siglas de la Institución

Ejemplo: **(D/Q/S)-001-2021-CPE-BANHPROVI**

El formulario de registro del Comité deberá contener como mínimo, el número de correlativo, nombre del denunciante (no obligatorio), fecha y hora en que ocurrieron los hechos, lugar de los hechos, nombre del denunciado, nombre de testigos si los hubiese; relación de documentos que se presenten en caso de existir o indicar el lugar donde se encuentran y la fecha de recepción.

### **3. Parámetros de conducta ética**

Con el inicio del proceso, todas las acciones que emprenda el CPE-BANHPROVI deberán observar los siguientes principios:

- a. Protección de la honra y la imagen de la persona investigada.
- b. Protección de la identidad del denunciante que deberá ser mantenida en reserva.
- c. Imparcialidad de los miembros del CPE-BANHPROVI en la investigación de la denuncia.
- d. Garantías del debido proceso.

#### **Conflicto de intereses, excusa y recusación**

En relación con las normas o principios éticos definidas en el Código de Ética y Reglamento del Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI Capítulo VI (Art. 44) en cuanto al conflicto de intereses y los lineamientos del Reglamento para la integración y funcionamiento de los Comités de Probidad y Ética (Art. 55), respecto a excusas y/o recusación, el CPE-BANHPROVI actuará bajo los siguientes parámetros:

- a. Cuando un miembro del CPE-BANHPROVI tenga amistad, relación por afinidad o enemistad manifiesta con el denunciado o tenga interés personal en el asunto que deben resolver, deberá excusarse de participar en el proceso y resolución de este, dejando constancia en el acta respectiva.
- b. Cualquier persona que tenga conocimiento de esas circunstancias podrá solicitar recusar al miembro del CPEP-BANHPROVI, planteando por escrito las argumentaciones en las cuales se basa; una vez admitido o comprobado la

causal, el CPE-BANHPROVI ordenará la abstención del miembro recusado en el procedimiento disciplinario a iniciar.

## **B. PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS Y CALIFICACIÓN DE LOS HECHOS PRESENTADOS POR DENUNCIA, QUEJA O SUGERENCIA**

Conforme a los lineamientos del Código de Conducta Ética del Servidor Público (Art 27-28), su Reglamento (Art 35-51) y Reglamento para la integración y funcionamiento de los Comités de Probidad y Ética (56-67), el CPE-BANHPROVI está facultado para calificar los hechos presentados (denuncias, quejas o sugerencias) que sean de su conocimiento, las que deberán ser presentadas en reunión ordinaria o extraordinaria, a fin de que sea de conocimiento de todos los miembros y se proceda al análisis y consideraciones de todos, con el objetivo de pronunciarse conforme a lo siguiente:

1. Iniciar proceso de investigación.
2. Realizar traslado pertinente.
3. Declarar improcedencia

Los casos deben estar debidamente fundamentados y dejar la respectiva constancia en el acta del CPE-BANHPROVI donde se trató el asunto.

### **1. Inicio de investigación**

En caso de que el CPE-BANHPROVI previo análisis de los hechos presentados determine la procedencia de la denuncia o queja por violaciones a normas éticas, se iniciara procedimiento sumario y escrito para la investigación de la supuesta infracción. La descripción de este proceso continuará en el inciso (C) del presente manual.

### **2. Traslado**

Los hechos presentados mediante mecanismo de denuncia, queja o sugerencia que por su naturaleza no correspondan a violaciones de normas éticas, serán trasladados a las instancias correspondientes mediante formato de auto de traslado **CPE-BANHPROVI-F-03**.

El formato de auto de traslado tendrá el detalle de los siguientes datos:

- a. Fecha
- b. Nombre de la instancia a realizar el traslado

- c. Número del expediente de la denuncia
- d. Nombre del denunciado
- e. Breve descripción del hecho denunciado
- f. Número y fecha del acta donde se acuerda la realización del traslado
- g. Firma del presidente y secretario del CPE-BANHPROVI

#### Traslado a la Unidad de Auditoría Interna:

En el caso de denuncias sobre hechos puntuales que por su naturaleza no correspondan a violaciones de normas éticas, el CPE-BANHPROVI hará el traslado mediante Acta y el formato de traslado **CPE-BANHPROVI-F-03** a la Unidad de Auditoría Interna del Banco, con copia al Departamento de Supervisión de Auditoría Interna del TSC, para el seguimiento respectivo.

La Unidad de Auditoría Interna deberá informar al CPE-BANHPROVI sobre el resultado de la investigación, siguiendo con el trámite que corresponda de acuerdo con las normas vigentes establecidas, para que éste pueda informar el resultado al denunciante.

En caso de que en el término de (15) quince días hábiles siguientes a la remisión de la denuncia, el CPE-BANHPROVI no reciba respuesta o comunicación de la Unidad de Auditoría Interna, deberá trasladar copia de la denuncia directamente a Dirección de Participación Ciudadana del TSC para que la misma sea atendida como corresponda.

#### Traslado al Departamento de Recursos Humanos:

En el caso de denuncias que hayan sido interpuestas ante el Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI por incumplimiento a las obligaciones de los empleados o faltas tipificadas en el Reglamento Interno de Trabajo del BANHPROVI, las mismas deberán ser trasladadas al Departamento de Recursos Humanos, mediante oficio, completando el formato de traslado **CPE-BANHPROVI-F-03** con el adjunto del formato **CPE-BANHPROVI-F-02** registro de la denuncia.

#### Traslado a la Oficina de Transparencia y Atención al Usuario Financiero

En los casos de hechos presentados por queja o sugerencia relacionada con procesos de servicio u operativos, se realizará el traslado a la Oficina de Transparencia y Atención al Usuario Financiero mediante oficio, con el formato de traslado **CPE-BANHPROVI-F-03** con el

adjunto del formato **CPE-BANHPROVI-F-02** registro de la denuncia, queja o sugerencia.

### 3. Improcedencia

En caso de que el CPE-BANHPROVI califique improcedente la denuncia o queja se dejará constancia de los fundamentos en el acta respectiva, dejando registro mediante el formato correspondiente; archivando por desestimación **CPE-BANHPROVI-F-04**, donde se declara que, en virtud del análisis realizado, no se encontraron hechos de relevancia o no contenía los elementos suficientes, que den origen al proceso de investigación.

## C. PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROCESO DISCIPLINARIO

El proceso disciplinario estará definido conforme a los lineamientos del Reglamento del Código de Conducta Ética del Servidor Público (Art. 35-51) y el Reglamento para la integración y funcionamiento de los Comités de Probidad y Ética (Art. 56-67). Una vez que el CPE-BANHPROVI declare la procedencia por violaciones a normas éticas del hecho presentado como denuncia o queja, se dará inicio al proceso disciplinario establecido para tal fin, el cual contempla todas las acciones requeridas en la investigación de los hechos presentados.

### 1. Investigación

Se realizará a través de un proceso de investigación que permita recabar los datos necesarios en el análisis y determinar la acción y en su caso una sanción. La investigación de una supuesta infracción iniciará con el punto de acta de la sesión del CPE-BANHPROVI en la que conste la calificación del proceso disciplinario aplicable a la denuncia o queja y el acuerdo de iniciar el proceso investigativo.

- a. **Asignación del equipo de investigación:** Los miembros del CPE-BANHPROVI serán los encargados de realizar el proceso de investigación que conduzca a determinar la sanción aplicable en caso de comprobarse la infracción. La delegación de uno o varios miembros se hará constar mediante acta de sesión del CPE-BANHPROVI, dando inicio al proceso de investigación, con la responsabilidad de rendir el respectivo informe de hallazgos.
- b. **Solicitud de información:** Durante el proceso de investigación que realice el CPE-BANHPROVI, podrá requerir mediante el formato de

solicitud de información **CPE-BANHPROVI-F-05** la información y documentación que estime necesaria a las diferentes áreas de la Institución o a personas en particular que pudieran tener alguna relación con el caso, pudiendo auxiliarse en cualquier etapa del proceso, con el Comité Adjunto.

- c. **Rendición de informe de investigación:** Completadas las investigaciones, los miembros del CPE-BANHPROVI asignados al proceso de investigación rendirán un informe, que será leído y analizado en sesión de Comité.

El informe busca verificar el comportamiento ético del servidor público y determinar si se cuenta con indicios de si los hechos denunciados, generaron una falta ética. Éste será presentado a través del Formato Informe de Investigación de Denuncia **CPE-BANHPROVI-F-06**.

El CPE-BANHPROVI evaluará las condiciones en las cuales se cometió la falta, tomando en consideración las circunstancias agravantes o atenuantes que existiere a fin de calificar la procedencia o improcedencia en la aplicación de la sanción, conforme los lineamientos de Ley que se definen en el Reglamento del Código de Conducta Ética del Servidor Público.

## 2. Audiencia de justificación

Como complemento al proceso de investigación es necesario recabar la declaración del imputado, con el objetivo de dar oportunidad a la presentación de pruebas que conforme a los hechos y a la Ley puedan desvirtuar la denuncia presentada como incumplimiento o violación a las normas éticas.

El CPE-BANHPROVI dará lugar a las siguientes acciones:

- a. Se extenderá notificación por escrito al servidor público mediante formato de notificación **CPE-BANHPROVI-F-07** o mediante correo electrónico cuando lo amerite la situación, donde se le informa que ha iniciado procedimiento sumario y escrito para investigar la supuesta infracción y que posteriormente será citado en legal y debida forma para desvirtuar los hechos presentados, caso contrario dará lugar a la imposición de una sanción.
- b. Se extenderá citación al Servidor Público mediante formato de citación **CPE-BANHPROVI-F-08** para presentarse a la audiencia de justificación y realizar los descargos a los hechos denunciados. En este documento se informará el lugar, fecha y hora en que se celebrará la audiencia de justificación,

- debiéndose acompañar de un testigo de su elección. Además de informar que la comparecencia es obligatoria.
- c. El CPE-BANHPROVI celebrará audiencia de justificación con la presencia del servidor público, y un testigo por él nominado. Dicha audiencia se realizará dentro de los (10) diez días hábiles siguientes a la notificación del servidor público. El presidente(a) del CPE-BANHPROVI, celebrará y presidirá la audiencia de justificación, pero dado el caso que se presente una circunstancia razonable, podrá delegar en otro miembro del CPE-BANHPROVI la facultad de celebrarla y presidirla.
  - d. Todo lo actuado en la audiencia se hará constar en el formato acta de audiencia de justificación **CPE-BANHPROVI-F-09** que se levantará para tal efecto, la cual deberá ser firmada por todos los presentes, en caso de que alguien rehúse firmar, se hará constar en la misma. Para tal fin el acta está fundamentada en el Art. 28 del Código de Conducta Ética del Servidor Público y su Reglamento en los Artículo 37.
  - e. En caso de no comparecer el servidor público a la audiencia de justificación, su ausencia se considerará como aceptación tácita de los hechos que se le imputan, salvo en los casos debidamente justificados, en la cual se fijará una nueva audiencia.
  - f. En caso de la no comparecencia del testigo en la audiencia de justificación, el CPE-BANHPROVI y el compareciente de mutuo acuerdo, accederán a sustituirlo con una persona de notoria honorabilidad, dejando constancia en el Acta de tal circunstancia.

#### **D. PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE RESOLUCIÓN**

Realizado el proceso de investigación el CPE-BANHPROVI deberá emitir la respectiva Resolución de conformidad a las pruebas aportadas por el servidor público en la audiencia de justificación más la información y documentos obtenidos durante todo el proceso realizado. El Comité de Probidad Ética podrá concluir lo siguiente:

**No existe mérito para la aplicación de sanción:** El Comité emite la respectiva resolución ordenando el archivar la documentación del expediente por no haber encontrado mérito que dé lugar a la aplicación de una sanción.

**Existe mérito para la aplicación de sanción:** En caso de encontrar mérito que dé lugar a la aplicación de la sanción, se procederá al análisis de conformidad a los lineamientos de Ley del capítulo VIII del Reglamento al Código de Conducta Ética del Servidor Público, donde se determina que la violación a lo estipulado en el código hace posible la aplicación de sanciones fijadas de acuerdo con la gravedad

de la falta ética cometida, las cuales se calificarán como graves o muy graves.

a. **Análisis de la sanción aplicable:** Corresponde al CPE-BANHPROVI, calificar la sanción de conformidad a la naturaleza de la acción u omisión cometida, debiendo evaluar para ello las siguientes condiciones:

- Las circunstancias en que se comete
- La forma de omisión
- La concurrencia de varias faltas
- Los efectos o consecuencias que produzca la falta
- El beneficio obtenido por el infractor.

Para la aplicación de las sanciones correspondientes se tomará en consideración las siguientes circunstancias agravantes:

- a. **Reincidencia:** entendiéndose como tal, el haber sido sancionado por la Institución por dos o más oportunidades
  - b. **Intencionalidad:** si como consecuencia del análisis y evaluación de los hechos se verifica que ha existido intención de cometer infracción.
  - c. **Desobediencia:** la omisión o la negativa a subsanar las deficiencias señaladas por la autoridad superior o el CPE-BANHPROVI.
- a. **Posición jerárquica del infractor:** la participación o influencia de un funcionario de la institución en la omisión o concurrencia de faltas.

Se consideran circunstancias atenuantes para la aplicación de la sanción correspondiente:

- **La corrección por iniciativa propia:** en los casos en que, de voluntad propia, o sin que medie requerimiento y apremio alguno, el servidor público corrige y normaliza la irregularidad cometida y sus posibles efectos.
- **El reconocimiento:** cuando el servidor público hubiere reconocido la omisión de una infracción, detectada dentro de la Institución y que se comprometa a su corrección en un plazo determinado
- **La falta de sanción previa:** el no haber sido sancionado anteriormente por violaciones al código de conducta ética u otro régimen disciplinario

Se establecen como sanciones aplicables las establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco y el resultado de la investigación y proceso realizado deberá remitirse a la instancia que compete, siendo este la División de Administración del Banco a través de la Sección de Recursos Humanos para la aplicación de una de las siguientes sanciones:

- Amonestación verbal, una vez, dejando constancia escrita en el expediente laboral.
- Amonestación escrita, hasta un máximo de tres (3) veces si la falta no fuere grave
- Suspensión del trabajo sin goce de sueldo hasta por ocho (8) días o despido, las cuales se aplicarán de conformidad con la gravedad de la falta o hecho cometido.

**b. Emisión y notificación de la resolución:** El CPE-BANHPROVI emite a través del formato resolución **CPE-BANHPROVI-F-10**, el detalle de las causas que originaron la sanción, los fundamentos en que se basan y la sanción que corresponda aplicar según la gravedad de la falta cometida, debiendo remitir al TSC mediante Formato de Oficio de Comunicación de Resultados (**CPE-BANHPROVI-F-11**) la copia de la resolución emitida, dentro de los 3 días hábiles siguientes. Con el propósito de que el TSC emita opinión dentro del plazo de (10) diez días hábiles, salvo causa justificada, revisando que la sanción se encuentre ajustada a derecho, pudiendo éste agravar o disminuir la misma, si lo considera pertinente.

Una vez emitida la opinión del TSC, será comunicada al CPE-BANHPROVI para que mediante formato Oficio de Comunicación de Resultados **CPE-BANHPROVI-F-11** (puede adoptarse tanto para comunicar resultados al denunciante como al servidor público denunciado y también para remitir el expediente con la resolución emitida por el CPE-BANHPROVI al Departamento de Recursos Humanos del BANHPROVI a fin de que se proceda con la aplicación de la sanción correspondiente.

1. La suspensión sin goce de sueldo no podrá ser mayor de (08) ocho días, el CPE-BANHPROVI propondrá en su resolución a la Sección de Recursos Humanos del BANHPROVI los días que corresponda según la gravedad de la falta.
2. El despido o resolución contractual se aplicará previo procedimiento administrativo disciplinario establecido por la Institución y definido en el Reglamento Interno de Trabajo del BANHPROVI, el cual deberá estar

debidamente documentado en el expediente personal del servidor público.

3. Los servidores públicos serán sancionados disciplinariamente sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales previstas en la Constitución de la República, Ley orgánica del TSC, el Código Penal y demás Leyes de la República aplicables.
4. Se considerará una falta grave cualquier medida o represalia tomada por un funcionario contra algún servidor público que hubiese denunciado ante la autoridad competente o ante el CPE-BANHPROVI algún acto de corrupción o infracción a las normas éticas.

## **E. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES**

Una vez notificada la sanción, se dará lugar a lo siguiente:

- a. El infractor tendrá derecho a interponer recurso de reposición ante el Directorio de Especialistas para su correspondiente trámite, dentro del término de los (10) diez días hábiles siguientes a la notificación de la Resolución. Dicho recurso deberá ser resuelto dentro del término de (15) quince días hábiles siguientes a su recepción, por lo cual será canalizado a través de la instancia que corresponda a fin de dar trámite en tiempo y forma.
- b. De no estar conforme con la Resolución del recurso de reposición, podrá presentar en el plazo de (10) diez días hábiles siguientes a la notificación de la Resolución, recurso de apelación ante el TSC, quien resolverá el mismo dentro del plazo de (15) quince días hábiles, salvo causa justificada.
- c. En todo proceso de denuncia, desde su recepción e investigación se deberá guardar la estricta confidencialidad y reserva de los documentos e información que se reciba o conozca en virtud de esta, de igual manera se mantendrá en reserva el nombre del denunciante.
- d. El proceso disciplinario deberá iniciarse dentro del plazo de 3 meses, contados a partir del momento en que el CPE-BANHPROVI tenga conocimiento de la falta disciplinaria, caso contrario se declarará prescrita la acción sin perjuicio de las responsabilidades administrativas civiles o penales a que hubiese lugar; lo anterior debe entenderse como un procedimiento interno propio de las gestiones del CPE-BANHPROVI, sin perjuicio de los establecido en la legislación laboral a efectos de aplicación del proceso disciplinario o sanción a las faltas del contrato de trabajo
- e. Todos los asuntos relativos al procedimiento disciplinario que no estuvieren señaladas en el presente manual serán definidos por el Tribunal Superior de Cuentas a petición del CPE-BANHPROVI.

## VI. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Serán funciones y responsabilidades de los entes que intervienen en el presente proceso las siguientes:

- **Comité de Probidad y Ética (CPE-BANHPROVI):** Responsable de promover una cultura de probidad y ética dentro del BANHPROVI y conocer de los casos de violaciones a las normas de conducta ética establecidas en el Código de Conducta Ética del Servidor Público, Código de Ética y Reglamento del Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI y demás normativa existente en el Banco.

En lo referente al cumplimiento de este procedimiento, tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Recepción de la manifestación de los hechos que se presenten por denuncia, queja o sugerencia.
  2. Realizar el debido registro de la denuncia, queja o sugerencia.
  3. Analizar y calificar los hechos presentados para determinar el proceso a seguir: Investigación, inicio de proceso disciplinario, traslado o improcedencia,
  4. Gestionar la investigación, asignación del equipo que realizará dicha actividad, solicitud de información, rendición de informe de la investigación y audiencia de justificación,
  5. Emitir resolución de conformidad a la existencia o no de mérito para la aplicación de una sanción y/o sugerir el proceso disciplinario.
- **Comité Adjunto:** Integrado por los representantes de la División Administrativa, Departamento Jurídico y el Departamento de Recursos Humanos, con el propósito de orientar al CPE-BANHPROVI en la ejecución de las metas previstas en el plan de trabajo y apoyar en la obtención de los medios necesarios para la ejecución de las actividades a realizar.

En lo referente al cumplimiento de este procedimiento, tendrá la responsabilidad de brindar asesoría permanente en el proceso de denuncias, y acompañamiento en alguna de sus partes según sea requerido.

- **Unidad de Auditoría Interna:** Depende de la Asamblea de Gobernadores y Consejo Directivo, su misión es la de realizar evaluaciones independientes dentro del Banco a las operaciones contables, financieras y administrativas y de otra naturaleza, como parte del sistema de control interno del Banco, evaluando y dando seguimiento permanente al sistema de control interno.

En lo referente al cumplimiento de este procedimiento, tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Recibir del CPE-BANHPROVI mediante formato de Auto de Traslado **CPE-BANHPROVI-F-03**, los casos de hechos por denuncia, queja o sugerencia que por su naturaleza no correspondan a violaciones de normas éticas.
  2. Debe informar al CPE-BANHPROVI sobre el resultado de la investigación que realice conforme a los hechos presentados.
- **Departamento de Talento Humano:** Responsable en el desarrollo de políticas, procedimientos y programas para la administración del recurso humano del Banco.

En lo referente al cumplimiento de este procedimiento, tendrá las siguientes responsabilidades:

- Recibir del CPE-BANHPROVI mediante el formato de traslado **CPE-BANHPROVI-F-03** con el adjunto del formato **CPE-BANHPROVI-F-02** registro de la denuncia, el traslado de denuncias que hayan sido interpuestas ante el Comité de Probidad y Ética del BANHPROVI por incumplimiento a las obligaciones de los empleados o faltas tipificadas en el Reglamento Interno de Trabajo del BANHPROVI, a efecto de dar el trámite correspondiente.
  1. Recibir del CPE-BANHPROVI mediante formato Oficio de Comunicación de Resultados **CPE-BANHPROVI-F-11**, la resolución emitida por CPE-BANHPROVI, junto con el expediente del caso revisado.
  2. Remitir el formato de Comunicación de Resolución **CPE-BANHPROVI-F-12**, a fin de que este aplique la sanción correspondiente.

- **Oficina de Transparencia y Atención al Usuario Financiero**

Responsable de recibir y atender las solicitudes de información pública y quejas o sugerencias y las reclamaciones financieras realizadas por los usuarios financieros del BANHPROVI.

En lo referente al cumplimiento de este procedimiento, tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Recibir del CPE-BANHPROVI mediante formato de Auto de Traslado **CPE-BANHPROVI-F-03**, los casos de hechos por denuncia, queja o sugerencia que por su naturaleza no correspondan a violaciones de normas éticas.
2. Informar al CPE-BANHPROVI sobre el resultado de la investigación que realice conforme a los hechos presentados.

## VII. CAMBIOS DE VERSIÓN

VERSIÓN NO.	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESOLUCIÓN NO.
001-2023	03-2023	Primera versión.	